

ПРАВИТЕЛЬСТВО РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ  
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»  
Институт Наук о Земле

**Бигбашева Надежда Фёдоровна**

**Актуальные тенденции развития безбарьерного туризма в России**

Выпускная квалификационная работа бакалавра  
по направлению 100400 «Туризм»

«К ЗАЩИТЕ»

Научный руководитель:  
д.филол.н., доцент Орлова Н. Х.

« » \_\_\_\_\_ 2016

Заведующий кафедрой:  
к.геогр.н., доц. Н.В.Каледин

« » \_\_\_\_\_ 2016

Санкт-Петербург  
2016

## Аннотация

Безбарьерный туризм одно из наиболее актуальных направлений развития туризма в мире. В работе исследуются актуальные тенденции туризма для лиц с ограниченными возможностями, и оцениваются перспективы его развития на территории России, на основании изучения практического опыта зарубежных предприятий туризма, современных проблем и условий, необходимых для развития. Приводятся соотношения понятий «туризм для лиц с ограниченными возможностями», «безбарьерный туризм», «доступная среда», «лицо с ограниченными возможностями». Предлагается туристический маршрут с учетом особенностей безбарьерного туризма по территории Санкт-Петербурга, приводится предварительный расчет стоимости туристического продукта.

Ключевые слова: «безбарьерный туризм», «доступный туризм», «туризм для лиц с ограниченными возможностями», «туристический продукт для лиц с ограниченными возможностями», «доступная среда»

Barrier-free tourism one of the most important directions of the tourism in the world. This paper investigates the actual trends of tourism for people with disabilities and assessed the prospects of its development in Russia, based on the study of practical experience of foreign tourism enterprises, contemporary issues and conditions necessary for the its development. In the paper there are points of view to concepts "tourism for people with disabilities", "barrier-free tourism", "accessible environment", "person with disabilities". It is proposed tourist route taking into account the characteristics of barrier-free tourism in the territory of St. Petersburg and provides a preliminary calculation of the cost of the tourist product.

Key words: «barrier-free tourism», «accessible tourism», «tourism for persons with disabilities», «tourism product for persons with disabilities», «accessible environment»

## Введение

**Актуальность темы выпускной квалификационной работы.** Глобальные тенденции старения населения в мире ведут к стабильному увеличению показателей числа инвалидов, по данным Всемирной Организации Здравоохранения сейчас насчитывается более миллиарда людей с ограниченными возможностями здоровья. Наряду с этим, наблюдается рост доли туристов с ограниченными возможностями здоровья, 10 % туристического потока путешествующих по Европе имеют то или иное нарушение функций жизнедеятельности. Это обуславливает повышение внимания к обеспечению равных прав наряду с другими гражданами для людей с ограниченными возможностями здоровья на реализацию своих прав на, труд, отдых, доступ к культурно развлекательным объектам. Наиболее актуальной формой реализации своих прав на отдых и доступ к туристским объектам всех категорий граждан, в том числе лиц с ограниченными возможностями является безбарьерный туризм. Уровень развития безбарьерного туризма, степень доступности среды жизнедеятельности и зрелость законодательной базы представляют собой некую характерную черту социальной развитости и экономической привлекательности той или иной страны. В России формируются процессы аналогичные глобальным: тенденция устойчивого роста показателей численности инвалидов, старение населения и формирование осознания необходимости совершенствования как инфраструктуры, с целью повышения ее доступности, так и модернизации нормативной базы, и как следствие осознание необходимости соответствия законодательства международным стандартам. Присоединение России в 2008 году к Конвенции ООН и последующая ратификация соглашения в 2012 году, стремление соответствовать международному уровню социально-экономического развития выявило необходимость создания и продвижения стратегических проектов; принятия мер для обеспечения лицам с ограниченными возможностями наравне с другими гражданами доступа к физическому окружению, транспортной инфраструктуре, услугам связи и информации, включая информационно – коммуникационные технологии и системы, а также к другим объектам и услугам, и сферам жизнедеятельности открытым для общего пользования всем категориям населения.

Таким образом, формирование условий для обеспечения доступности туристских услуг всем категориям потребителей является сегодня одним из наиболее важных вопросов в системе стратегических целей развития туризма. В связи с данным фактом,

теоретические и методические проблемы безбарьерного туризма все активнее рассматриваются исследователями. Необходимость выявления основных проблем развития безбарьерного туризма, а также недостаточность мер по обеспечению доступности туристских услуг для лиц с ограниченными физическими возможностями, обуславливают актуальность темы выпускной квалификационной работы.

**Степень изученности проблемы:** В выпускной квалификационной работе с целью изучения места безбарьерного туризма в общей структуре туристской деятельности были рассмотрены труды таких исследователей как Александрова А.Ю., Карпова Г.А., Кузнецов Ю.В., Константинова Н.Н, Сердобольская И.О. В современной научной литературе и публицистике много работ, связанных с рассмотрением доступности услуги и в том числе туристских услуг, лицам с ограниченными возможностями. Данные вопросы рассматриваются в публикациях таких исследователей как Бавельский А.Д., Ефремова М.В., Зайцева Н.А., Зорина Н.В., Карпова Г.А., Киреева Ю.А. Маньшина Н.В., Радыгина Е.Г, Ручин А.А., Смирнова Д.Б., Цаликова В.В.

Анализируя существующие теоретические взгляды исследователей и специалистов в исследуемой области, автор полагает, что его теоретические разработки позволят повысить уровень доступности туристских услуг лицам с ограниченными физическими возможностями здоровья и создать условия для расширения практики безбарьерного туризма в России.

**Объектом исследования** являются тенденции развития безбарьерного туризма в России

**Предметом исследования** является совокупность правовых, организационных и экономических отношений, возникающих в системе предоставления услуг безбарьерного туризма.

**Цель исследования:** выявление тенденций и особенностей развития безбарьерного туризма в России

Для достижения данной цели автором были выделены следующие задачи исследования:

- 1) Проанализировать место безбарьерного туризма в структуре туристской деятельности, уточнить понятийный аппарат безбарьерного туризма;
- 2) Провести анализ отечественного и зарубежного опыта в сфере безбарьерного туризма; исследовать особенности нормативной и правовой базы безбарьерного туризма в РФ и за рубежом;

3) Исследовать отношение государства и общества к возможности развития туризма для лиц с ограниченными возможностями посредством анализа информационной среды Интернета и СМИ;

4) Рассмотреть перспективы развития безбарьерного туризма в российской и зарубежной практике;

**Методы исследования:** при написании выпускной квалификационной работы использовались теоретический анализ, основанный на научном осмыслении сущности, содержания и особенностей безбарьерного туризма, сравнение мировых и отечественных тенденций развития данного направления туризма, уточнение понятийного аппарата туризма для лиц с ограниченными возможностями и его правового регулирования. Теоретический метод исследования заключается также в выводах и предложениях, сформулированных автором.

Методы эмпирического исследования использовались при изучении результатов деятельности объектов безбарьерного туризма в России и мире и обобщении опыта организации туристских услуг для лиц с ограниченными возможностями предприятий туристской индустрии. Методы наглядного представления данных исследования применялись при составлении таблиц статистических данных, расчетных исследованиях стоимости, и наглядного представления в виде диаграмм.

**Структура работы состоит** из трех глав, введения, заключения и списка литературы. Работа состоит из 62 страниц текста, 8 рисунков, 5 таблиц и 5 приложений. Приводятся данные из 67 источников

Во введении раскрывается актуальность темы исследования, степень ее освещенности в мировой и отечественной науке, объект и предмет исследования, и выделяемые на этой основе цели и задачи, адекватные цели исследования методы, применяемые в работе для достижения поставленных задач.

В первой главе работы раскрывается само понятие безбарьерного туризма, его различные трактовки, акцентируется внимание на классификации потребителей безбарьерного туризма их особенностей как категории потребителей. Кроме того, в первой главе автор обращает внимание на проблемы безбарьерного туризма характерные не только для России, но и в целом для общемировой практики.

Во второй главе анализируются тенденции характерные для безбарьерного туризма в мире и в нашей стране; исследуется опыт предоставления услуг для лиц с ограниченными возможностями в туризме; рассматривается нормативно-правовая база на предмет ее зрелости для полноценной реализации прав лиц с ограниченными возможностями здоровья на территории России, анализируются особенности условий

необходимых для развития данного направления туризма и требований к составным элементам туристического продукта для безбарьерного туризма.

Третья глава работы посвящена разработке туристического продукта для лиц с ограниченными возможностями. В данном разделе раскрываются элементы туристического продукта, теоретическое обоснование его создания и его особенности, связанные с его целевой аудиторией, в данном случае для лиц с ограниченными возможностями. Так же приводятся расчеты стоимости туристического продукта, на основании цен поставщиков, отбор которых проводился с учетом требований предъявляемых для товаров и услуг, потребителями которых будут люди с ограниченными возможностями.

В заключении приводится обобщение всего исследуемого материала, выводов к которым пришел автор, после систематизации результатов анализируемого материала, составление общей картины развития, проблем необходимых решить для формирования условий гармоничного развития, и роста показателей безбарьерного туризма; определение тенденций безбарьерного туризма в России.

## Оглавление

Аннотация.....	2
Введение.....	2
Глава 1. Теоретические основы понятия «безбарьерный туризм».....	2
1.1. Введение в понятие «безбарьерный туризм».....	2
1.2. История развития идеи безбарьерного туризма в России и в мире.....	2
1.3. Классификация и особенности потребителей услуг безбарьерного туризма.....	2
1.4. Проблемы развития безбарьерного туризма в России.....	2
Глава 2. Анализ тенденций безбарьерного туризма в России.....	2
2.1. Исследование российского и зарубежного опыта предоставления туристских услуг для лиц с ограниченными возможностями.....	2
2.2. Правовое обеспечение предоставления услуг безбарьерного туризма в России.....	2
2.3. Отношение государства и общества к перспективам развития туризма для лиц с ограниченными возможностями.....	2
2.4. Анализ доступности объектов туристской инфраструктуры для лиц с ограниченными возможностями на примере Санкт-Петербурга.....	2
Глава 3. Разработка туристического продукта «Петербург без границ» для лиц с ограниченными возможностями.....	2
3.1. Теоретическое обоснование туристического продукта и его общая характеристика.....	2
3.2. Этапы разработки туристического продукта.....	2
3.3. Определение поставщиков услуг и маршрута тура.....	2
3.4. Расчет стоимости тура и дополнительных услуг.....	2
Заключение.....	2
Список литературы.....	2
Приложения.....	2

## **Глава 1. Теоретические основы понятия «безбарьерный туризм»**

### **1.1. Введение в понятие «безбарьерный туризм»**

Безбарьерный туризм (accessible tourism) или туризм для лиц с ограниченными возможностями - один из самых перспективных и актуальных направлений развития современного туризма. На фоне роста числа пожилого населения мира, увеличения продолжительности жизни и повышение количества людей, по тем или иным причинам обладающих ограниченными возможностями, данный вид туризма в скором времени должен стать одним из наиболее востребованных. По данным ВОЗ более одного миллиарда человек имеют какую-либо форму ограниченных возможностей здоровья. Это соответствует примерно 15% населения мира. От 110 до 190 миллионов взрослых людей имеют очень значительные трудности в функционировании. Показатели численности людей с ограниченными возможностями здоровья растут в связи со старением населения и глобальным ростом заболеваемости хроническими болезнями.[13]

Общего и универсального понятия «туризм для людей с ограниченными возможностями» пока нет, и оно является предметом научных дискуссий на протяжении более чем 20 лет. В мировой практике данное направление можно встретить под названием «доступный туризм» (“Accessible Tourism”), «туризм для всех» (“Tourism For All”), универсальный (“Universal Tourism”) и безбарьерный (“Barrier-free Tourism”). В отечественной практике терминологическое обозначение «безбарьерный туризм» так же не закреплено, кроме него можно встретить такие понятия как «доступный туризм», «инклюзивный туризм», «туризм для всех», «адаптивный туризм», «инвалидный», «паратуризм», «коррекционно-образовательный туризм», «реабилитационный туризм», «доступный туризм», «туризм для глухих» и «туризм для слепых». [38]

Тем не менее, впервые определение «туризм для всех» (tourism for all) был закреплен уже в 1991 году на Генеральной Ассамблее ЮНВТО, где была принята резолюция «Создание возможностей для туризма людям с ограниченными возможностями в девяностые годы («Creating Tourism Opportunities for Handicapped Peoples in the Nineties»)). В рекомендациях, принятых на 20-й сессии Генеральной Ассамблеи ЮНВТО от 11 июня 2013 г., дано следующее определение: «Туризм, доступный для всех – это форма туризма, предусматривающая процесс сотрудничества участников туристского процесса, позволяющая людям, имеющим потребности в доступе, в том числе, связанном с мобильностью, зрением, слухом и когнитивными функциями, функционировать независимо, справедливо и с достоинством путем предоставления им разработанных на



основе принципов универсального дизайна продуктов туризма, услуг и сред». («Accessible tourism enables people with access requirements, including mobility, vision, hearing and cognitive dimensions of access, to function independently and with equity and dignity through the delivery of universally designed tourism products, services and environments. This definition is inclusive of all people including those travelling with children in prams, people with disabilities and seniors» [2]

Как уже упоминалось выше, термин «туризм для людей с ограниченными возможностями» имеет многообразие, что касается трактовки «безбарьерного туризма», здесь исследователи так же не пришли к единому мнению. Так, например австралийский исследователь доступного туризма, и сам пользователь инвалидной коляски Саймон Дарси определяет данный вид туризма следующим образом (далее. пер. автора) «Доступный туризм это продолжительная попытка обеспечить туриста направлениями, туристическими продуктами и услугами, которые доступны всем людям, независимо от их физических ограничений, инвалидности и возраста. (ориг.: «Accessible tourism is the ongoing endeavour to ensure tourist destinations, products and services are accessible to all people, regardless of their physical limitations, disabilities or age. It encompasses publicly and privately owned tourist locations.») [59].

В свою очередь, отечественный исследователь социально - экономических отношений в области туризма, Смирнова Д.Б. приводит следующее определение: «Безбарьерный туризм – это деятельность предприятий туристской (и смежными с ней) индустрии, направленная на формирование и продажу комплексного туристского продукта, отвечающего дополнительным потребностям отдельных маломобильных категорий туристов (с учетом их физического и психологического состояния здоровья), а также людей, сопровождающих их.». [45]

Существования разного рода толкований свидетельствует о том, что до сих пор нет единого определения, закреплённого в нормативно-правовых документах и отражающего всю специфику данного направления туризма. Поэтому основные участники безбарьерного туризма – государственные органы, туроператоры и туристические агентства, представители смежных с туризмом отраслей, туристы – используют разные определения понятия «безбарьерный туризм». В своем исследовании я буду придерживаться определения Смирновой Д.Б, так как ее понимание данного термина, наиболее актуально отражает российскую действительность.

В понятии безбарьерного туризма, очевидно, что основным элементом является слово «барьер», то есть туризм, при котором преодолеваются барьеры. Таким образом, предполагается, что безбарьерный туризм подразумевает свое осуществление только при

наличия среды без ограничений или доступную среду. В соответствии с Конвенцией о правах инвалидов, а также положением Международной классификации функционирования, ограничений жизнедеятельности и здоровья: «Доступная среда - это физическое окружение, объекты транспорта, информации и связи, дооборудованные с целью устранения препятствий и барьеров, возникающих у индивида или группы людей с учетом их особых потребностей. Доступность среды определяется уровнем ее возможного использования соответствующей группой населения.»[1]. В свою очередь по определению, который А.Д. Бавельский приводит в своей работе посвященную вопросам развития безбарьерного туризма в Москве: «Доступная среда - это те элементы окружающей среды, которую могут использовать в равной степени все категории граждан, в том числе и люди с физическими и сенсорными нарушениями» [26]. В широком смысле это та среда, которая создает наиболее легкие и безопасные условия для наибольшего круга людей. Кроме устранения физических ограничений, доступная среда предполагает в первую очередь решение вопросов в правовом и организационно-управленческом поле.

Таким образом, учитывая все то, терминологическое многообразие, которое можно наблюдать сейчас, необходимо четкое закрепление того или иного термина не только в российском законодательстве но и на международном уровне. Дальнейшее развитие данного направления предполагает большие перспективы и для его теоретического осмысления необходимо учитывать все те понятия, которые вкладывают не только сами исследователи этого вопроса, но и сами лица с ограниченными возможностями.

## **1.2. История развития идеи безбарьерного туризма в России и в мире**

Идея о возможности путешествий для людей с ограниченными возможностями здоровья была впервые высказана во Всемирной программе действий в отношении лиц с ограниченными возможностями, принятой Генеральной Ассамблеей ООН 3 декабря 1982 года. Данная программа стала значительным результатом Международного года лиц с ограниченными возможностями(1981), который стал отправной точкой для развития не только безбарьерного туризма, но и понимания необходимости интеграции лиц с ограниченными возможностями здоровья в общество. В программе отмечалось их неотъемлемое право на обеспечение такого положения, при котором им предоставляются равные с другими гражданами возможности. [2]

По мнению некоторых исследователей, туризм для людей с ограниченными возможностями в СССР получил развитие в начале 1970-х гг. в рамках всесоюзных организаций слепых (ВОС) и глухих (ВОГ). Главной формой мероприятий в этих обществах были соревнования 1-класса и походы выходного дня.[47].Но наряду с этой

точкой зрения, исследователями высказывается мнение, что, несмотря на принятие законодательных актов, направленных на повышение уровня социального обеспечения лиц с ограниченными возможностями в советское время: предоставление различных льгот, совершенствование системы пенсионного обеспечения, и улучшения здравоохранения, в 1970 — 1980-е гг., положение лиц с ограниченными возможностями продолжалось оставаться тяжелым. «В СССР лиц с ограниченными возможностями нет». Такой ответ получили организаторы Олимпийских игр для лиц с ограниченными возможностями в Торонто в 1976 г.

Для получения тех или иных льгот, гражданам с ограниченными возможностями здоровья приходилось затрачивать большое количество времени для возможности получения положенных по закону льгот и пенсий. Факты нарушения прав людей с ограниченными возможностями в 70-е гг. описаны в книге советского диссидента Валерия Фелелова «В СССР лиц с ограниченными возможностями нет!». Анализируя окружающую его действительность, автор, сам человек с ограниченными возможностями, констатирует, что в советский период значительного влияния не имели понятия толерантности и уважительного отношения к людям с ограниченными возможностями. Автор книги говорит о советском периоде следующим образом: «Человек, ставший в СССР получивший инвалидность, сразу попадает в зависимость от многих обстоятельств, даже от таких мелочей, которые здоровые люди обычно не замечают. Например, лицо с ограниченными возможностями на коляске в СССР не может беспрепятственно переехать улицу, заехать в какое-нибудь административное или общественное учреждение (библиотеку, кинотеатр, музей и т. д.). [47]

Сейчас на смену Всесоюзному обществу лиц с ограниченными возможностями (ВОИ) пришел Общероссийский Союз общественных организаций лиц с ограниченными возможностями «Союз лиц с ограниченными возможностями России». Союз лиц с ограниченными возможностями России организует благотворительную деятельность и проводит различные общественные и государственные мероприятия. На 2015 г. в России насчитывается порядка 12,7 лиц с ограниченными возможностями [50] или примерно 9% населения страны и при этом безбарьерным туризмом из 685 туроператоров[44] занимается лишь 4-7 компаний, например, в Москве это Национальный центр туризма для лиц с ограниченными возможностями «Инватур» и «Агентство ВЕЛЛ». В Санкт-Петербурге с 2004 г. данным направлением занимается туркомпания «Либерти». В 2016г. как раз можно будет подвести итоги и эффективность Федеральной государственной программы «Доступная среда», исполнявшаяся в период 2011-2015гг.

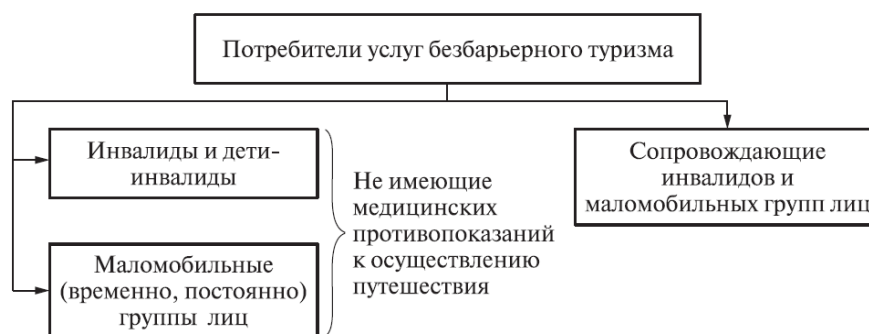
Анализ истории развития идеи безбарьерного туризма демонстрирует становление самого направления туризма для лиц с ограниченными как одной из наиболее перспективных направлений для туризма в целом. безбарьерный туризм открывает возможности для исследования способов интеграции людей с ограниченными возможностями в общество, реализации их гражданских прав на отдых и культурный досуг, но и возможности для изучения потребностей туристов с ограниченными возможностями как особой категории потребителей.

### **1.3. Классификация и особенности потребителей услуг безбарьерного туризма**

Потребитель – это гражданин, имеющий намерение заказать или приобрести либо заказывающий, приобретающий или использующий товары (работы, услуги) исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности [3].

Потребителями услуг безбарьерного туризма в свою очередь являются, те индивиды с ограниченными возможностями, которые намерены заказать или приобрести туристские услуги, и по состоянию здоровья могут потреблять их (опр. автора). Данная оговорка в приведенном определении, акцентирует внимание на том, что не все категории лиц с ограниченными возможностями и маломобильных групп лиц могут считаться потребителями услуг безбарьерного туризма. Так, например, человек имеющий категорию инвалидности первой группы, полностью ограниченный в передвижении (при заболевании церебральный паралич), с неустойчивым эмоциональным и психическим состоянием и/ или находящийся на непрерывном медикаментозном аппаратном обеспечении в медицинском стационаре, не будет являться потребителем туристских услуг вследствие невозможной его транспортировки, размещения и оказания иных туристских услуг вне медицинского учреждения.

Потребителями услуг безбарьерного туризма могут быть не только непосредственно люди с ограниченными возможностями, но и их семьи, опекуны и специально обученные сопровождающие. Н.А. Зайцева в своей книге «Безбарьерный туризм» приводит следующую классификацию потребителей безбарьерного туризма выделенную на основе маркетингового подхода к классификации потребителей услуг [31] (Рис. 1.)



**Рис.1.Классификация потребителей услуг безбарьерного туризма [31]**

В рамках данного исследования, под маломобильной группой лиц понимается категория туристов, которые имеют ограничения по передвижению, связанные, как правило, с состоянием здоровья, – беременные, лица с временными травмами, пожилые, родители с грудным ребенком в детской коляске.[31]

Необходимо так же подробнее рассмотреть суть самого понятия человека с ограниченными возможностями и что в него вкладывают международные нормативно-правовые акты, российское социальное законодательство и исследователи данного явления.

Конвенция ООН о правах инвалидов определяет понятие «лицо с ограниченными возможностями» следующим образом: «Лицо с ограниченными возможностями - индивид с устойчивым физическим, психическим, интеллектуальным или сенсорным нарушением, которое при взаимодействии с различными барьерами могут мешать их полному и эффективному участию в жизни общества наравне с другими».[1] В свою очередь, по российскому законодательству: «Инвалид – это лицо, которое имеет нарушения здоровья со стойким расстройством функций организма, обусловленное заболеваниями, последствиями травм или дефектами, приводящее к ограничению жизнедеятельности и вызывающее необходимость его социальной защиты. Ограничение жизнедеятельности – полная или частичная утрата лицом способности или возможности осуществлять самообслуживание, самостоятельно передвигаться, ориентироваться, общаться, контролировать свое поведение, обучаться и заниматься трудовой деятельностью.»[4]. В последнем определении подчеркивается социальная уязвимость людей с ограниченными возможностями наряду с их дефектами здоровья, в то время как определение, данное в Конвенции, отмечает необходимость преодоления ограничений и существования и реализации равных гражданских прав лиц с ограниченными возможностями.

А.Д. Бавельский в своей книге «Безбарьерный туризм в Москве» предлагает определить понятие инвалидность следующим образом: «Инвалидность – влияние

отклонения от нормы, predeterminedенное окружающими условиями жизни, которое при взаимодействии с другими факторами и в конкретной социальной обстановке может заставить человека излишние неблагоприятные ощущения в его личной или профессиональной жизни».[26]

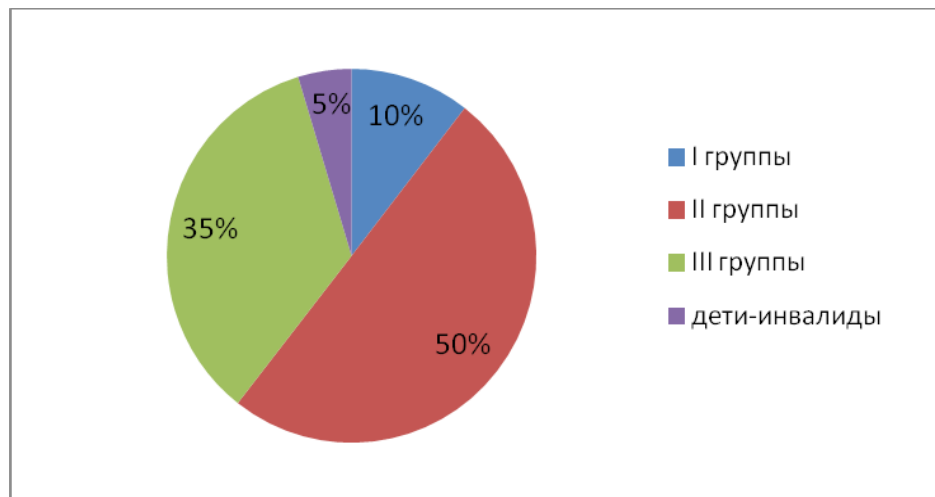
По закону, статус человека ограниченными возможностями определяется учреждениями медико-социальной экспертизы, включая в себя как медицинскую, так и юридическую процедуру. Лиц с ограниченными возможностями, принято условно делить по следующим признакам.

По ограничению функции жизнедеятельности различают:

- нарушение статодинамической функции (двигательной)
- нарушение функций кровообращения, дыхания, пищеварения, выделения, обмена веществ и энергии, внутренней секреции
- сенсорные (зрения, слуха, обоняния, осязания)
- психические (восприятия, внимания, памяти, мышления, речи, эмоций, воли).

Степень нарушения функции жизнедеятельности определяет I, II или III группу инвалидности, присваиваемую индивиду, до 18 лет присваивается категория «ребенок-инвалид». Категории инвалидности и их особенности связанные с ограничениями здоровья, а так же социальные льготы в соответствии с категорией, определены в федеральном законе «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации», данные категории представлены в виде таблицы.[4] (Приложение А)

По численности лиц с ограниченными возможностями, больше всего в России инвалидов II группы, и наименее распространенной категорией являются дети-инвалиды. Соотношение лиц с ограниченными возможностями разной категории проиллюстрировано на диаграмме (Рис.2.), где в процентном соотношении отражена численность разных населения групп инвалидности в 2016 г. при общей численности инвалидов 12 млн. 751 тыс. человек



**Рис. 2. Численность лиц с ограниченными возможностями по группам инвалидности (тыс. чел)[50]**

В категорию детей-лиц с ограниченными возможностями входят дети и подростки, не достигшие восемнадцати лет и имеющие существенные ограничения жизнедеятельности, следствием которых являются нарушения развития, неспособность к общению, обучению, контролю своего поведения, самостоятельному передвижению и осуществлению в будущем трудовой деятельности. В заключении медико - социальной экспертизы на ребенка - инвалида, как правило, прописывается ряд рекомендации: постоянное или временное размещение в специально созданных для таких детей учреждениях; индивидуальное обучение; предоставление ребенку (по необходимости) специального оборудования и вспомогательных средств для обеспечения нормальной жизнедеятельности; обеспечение санаторно-курортным лечением (указывается профиль санатория и продолжительность пребывания в нем); описывается комплекс необходимых реабилитационных мероприятий и необходимые процедуры и т.д.

Таким образом, лица с ограниченными способностями представляют собой особую категорию потребителей, при предоставлении туристических услуг которым необходимо учитывать не только потребности туриста относительно приобретаемого тура, но и их физические возможности, медицинские показания и возможность обеспечения на маршруте должным медицинским обслуживанием при необходимости.

#### **1.4. Проблемы развития безбарьерного туризма в России**

В современной России безбарьерный туризм начал свое развитие только с периода 2007–2009 гг., тогда как в развитых странах Европы практика туризма для лиц с ограниченными способностями имеет более чем 15 летнюю историю. В нашей стране имеются серьезные проблемы, выделяемые исследователями, связанные с неразвитостью

направления в нашей стране и с его периодом реформирования законодательства и формированием условий для развития:

- отсутствие социально направленной законодательной базы, регулирующей взаимоотношения между группами людей с ограниченными возможностями, государством и бизнесом;

- низкая информированность российского предпринимательства и туристской индустрии относительно экономической привлекательности реализации туристских услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья.

- недостаток, а иногда и полное отсутствие специализированной туристской инфраструктуры, позволяющей людям с ограниченными возможностями пользоваться различными туристскими услугами;

- нехватка информационных ресурсов, позволяющих получить подробную информацию о возможностях доступного туризма в России;

- отсутствие эффективной региональной инвестиционной политики в области туризма; [24]

Данные проблемы представляют собой комплекс взаимосвязанных аспектов формирования безбарьерного туризма. Для их решения, необходима эффективная координация взаимодействия туристической индустрии, государства и общества. Необходимость поддержки бизнеса со стороны общественности, в том числе и самих лиц с ограниченными возможностями, определяет особую социальную роль безбарьерного туризма. Анализ данных проблем и путей их решения будет представлен в следующей главе данного исследования.

Помимо общих проблем развития безбарьерного туризма, в основном отсутствия условий давших толчок к устойчивому развитию, существует ряд барьеров непосредственно относящихся к ограничениям самих лиц с ограниченными возможностями.

Социальная политика в России, ориентированная на лиц с ограниченными возможностями, до недавнего времени была основана на медицинской модели инвалидности. Данная модель предполагает рассматривать инвалидность как недуг, заболевание, патология. Подобная модель ослабляет социальную позицию человека, имеющего ограниченные возможности здоровья, снижает его социальную значимость, формирует сегрегацию от остального сообщества, тем самым усугубляет его неравный социальный статус и подталкивает его на признание своего неравенства, неконкурентоспособности по сравнению с другими людьми. Медицинская модель определяет и методику работы с людьми, имеющих ограниченные возможности здоровья,



предполагающая лечение, создание служб, помогающих человеку, прежде всего выживать с учетом его недуга. Неизбежным результатом реализации такой модели, в некоторых городах РФ на улицах не видно лиц с ограниченными возможностями. И причина не в том, что их нет, а потому что улицы не приспособлены для передвижения на колясках, не говоря уже об отдыхе.

Одной из основных проблем людей с ограниченными способностями как потребителей туристских услуг является то, что им приходится преодолевать множество факторов уже на стадии планирования тура. Основное препятствие, сдерживающее потребителя с ограниченными возможностями это - фактор физический, возникший вследствие тех или иных нарушений здоровья и в силу ограниченной развитости инфраструктуры являющийся серьезным сдерживающим аргументом. Результаты социологических исследований показывают, что 60 процентам граждан с нарушениями функций опорно-двигательного аппарата приходится преодолевать барьеры при пользовании общественным транспортом, 48 процентам - при совершении покупок. Две трети респондентов - лиц с ограниченными возможностями по зрению отмечают трудность или полную невозможность посещения спортивных сооружений и мест отдыха. [10]

Экономический фактор так же играет немаловажную роль, так как люди с ограниченными возможностями здоровья зачастую оказываются нетрудоспособными либо не могут найти себе работу вследствие своих нарушений и нежелания работодателей оборудовать рабочие места для лиц с ограниченными возможностями. Как правило, затраты лиц с ограниченными возможностями на медицинское обслуживание гораздо выше, чем у остальных граждан, даже несмотря на наличие государственных льгот. Из 2,4 млн. лиц с ограниченными возможностями трудоспособного возраста (01.01.2015) работают только 2 млн. или 12% от численности лиц с ограниченными возможностями трудоспособного возраста.[49]

Несмотря на указы Президента РФ и создание 14,5 тыс. новых рабочих мест для лиц с ограниченными возможностями, ситуация с их трудоустройством остается довольно острой. [12] Еще одна особенность заключается в том, что многие люди с ограниченными возможностями здоровья трудоустроены на низкоквалифицированную работу, даже если получили хорошее образование. Хотя современные технологии могут позволить большому количеству людей с различными особенностями находить хорошие рабочие места. Но пока специалисты отмечают, что программы по поддержке трудоустройства лиц с ограниченными возможностями не принесли ожидаемого эффекта, налоговые льготы компаниям, имеющих в штате лицо с ограниченными возможностями вызвали со стороны

предприятий только злоупотребление. В свою очередь, мера по квотированию рабочих мест, вызвали лишь фиктивную занятость среди лиц с ограниченными возможностями. [32]

Наряду с этим, можно наблюдать двухсторонний информационный барьер, между туристическим бизнесом и потребителей с ограниченными возможностями здоровья. Он имеет место быть как со стороны потенциального туриста, так и со стороны сотрудников туристической организации. Людям с ограниченными способностями сложно получить информацию об услугах, особенно представляет собой сложность доступ к информации для людей с нарушениями слуха и по зрения, так как источников туристической информации, адаптированных для них, крайне мало. Наряду с этим существует и барьер со стороны сотрудников туристической индустрии. Как отмечают сами менеджеры, они не знают как себя вести с людьми с ограниченными способностями. Необученным сотрудникам довольно сложно понять потребности и нужды лиц с ограниченными возможностями и как следствие удовлетворить их запросы.

Одновременно, с вышеупомянутыми барьерами, существует и внутренний барьер или эмоциональный, как продукт реакций окружающих, подвергающих стрессу человека с ограниченными возможностями: любопытство, насмешка, гиперопека, страх, брезгливость, жалость и т.д. Наряду с этим, существуют и фрустрирующие эмоции самого человека с ограниченными возможностями, как например, жалость к себе, стремление обвинить кого-то в своем дефекте, стремления к изоляция, недоверия к окружающим. [26]

Совокупность данных факторов порождает недоверие лиц с ограниченными возможностями к туристической отрасли. Возможность того, что люди с ограниченными возможностями здоровья смогут получить качественную туристическую услугу: продуманную экскурсию, в специально рассчитанном темпе и по маршруту, который полностью адаптирован для людей с ограниченными способностями; проживание в недорогом отеле с номерами, оборудованными для них, и персоналом, который знает как работать с данной категорией гостей, кажется для них маловероятной. Очевидно что, негативный опыт лиц с ограниченными возможностями это следствие слабой изученности данного направления туризма и того, что ограниченный круг компаний работают в сфере безбарьерного туризма, а качественное удовлетворение потребностей лиц с ограниченными возможностями в турфирмах широкого профиля пока остается проблематичным.

## Глава 2. Анализ тенденций безбарьерного туризма в России

### 2.1. Исследование российского и зарубежного опыта предоставления туристских услуг для лиц с ограниченными возможностями

Безбарьерный туризм одно из новейших направлений современной туристической индустрии. По сравнению с другими видами туризма он имеет не столь долгую историю, и поэтому остается в слабой степени изученным. До недавнего времени исследования данного вопроса практически не проводились. Как отмечает Н.В. Маньшина, генеральный директор турфирмы «Санкуртур»: «Еще 7-8 лет назад мне удавалось найти информацию только о специализированных реабилитационных центрах «для гостей на колясках». Тогда появилась глава о курортах безбарьерной среды в «Путеводителе по курортам мира», а пиктограмма «доступности» для гостей на колясках – рядом с названием лишь нескольких курортов, хотя искала эту информацию не только в русскоязычных интернет-ресурсах.» [33]

В России, по мнению зарубежных экспертов, до сих пор существует проблема низкого уровня обеспечения информацией не только для целевой аудитории безбарьерного туризма, но и для исследователей. Они отмечают, что даже существующую информацию необходимо искать на различных порталах: сайтах отелей, туристических компаний, союзов и ассоциаций лиц с ограниченными возможностями. Информацию о доступности объектов нельзя найти ни на одном из зарубежных туристических порталов для туристов с ограниченными возможностями, таких как, например: [www.accessibleeurope.com](http://www.accessibleeurope.com); [www.disabilitytravel.com](http://www.disabilitytravel.com); [www.accessibletourism.org](http://www.accessibletourism.org). и т.д. В то же время, на данный момент, петербургской турфирмой «Либерти» был создан портал [accessiblerussia.com](http://accessiblerussia.com), в котором для людей с ограниченными возможностями предлагаются туры в Новгород, Москву и Санкт-Петербург, но, к сожалению, не представлены карты доступности и описания достопримечательностей с точки зрения возможности их посетить.[76]

В Европе, Израиле, США, Новой Зеландии, Аргентине и Бразилии были созданы специальные порталы для лиц с ограниченными возможностями, для облегчения их передвижений и возможности самостоятельного планирования тура. Одновременно с общеевропейским порталом о доступном туризме ([www.accessibleeurope.com](http://www.accessibleeurope.com)), многие страны разработали собственные сайты о доступности туристических объектов их страны: Великобритания ([disabledgo.com](http://disabledgo.com) и [accessibleplaces.co.uk](http://accessibleplaces.co.uk)), Италия ([accessibleitaly.com](http://accessibleitaly.com)), Франция ([accessiblefrance.com](http://accessiblefrance.com) и [accessibleparis.org](http://accessibleparis.org)), Израиль ([goisrael.com](http://goisrael.com) и [israel4all.com](http://israel4all.com)) и т.д. В разработке доступной среды и продвижения безбарьерного туризма среди своих граждан наибольших успехов достигла Великобритания, национальные стандарты

доступности объектов туристической индустрии, разработанные британскими учеными, считаются одними из лучших в мире. Результатом их внедрения стало то, что в Соединенном Королевстве ежегодно путешествуют более 2,5 млн. его граждан с ограниченными физическими возможностями.[61]

В международной практике безбарьерного туризма используется несколько форм развития и построения туристического продукта:

1. Самостоятельное путешествие лиц с ограниченными возможностями
2. Привлечение сопровождающих в виде членов семьи, опекунов, друзей и т.д.
3. Сопровождение волонтерами и спонсирование оплачиваемых сопровождающих благотворительными организациями.

4. Путешествия с людьми, привлекаемых в качестве сопровождающего для туриста с ограниченными возможностями за счет гораздо более низких цен. Анализ практического опыта показывает, что в большинстве случаев, это студенты или молодые люди 19-24 лет, не имеющих широких финансовых возможностей.

В общемировой практике, более распространенным является вариант с сопровождением членов семьи. Тем не менее все большую привлекательность приобретают совместные путешествия групп, подразделенных на пары, где один из туристов сопровождает другого, имеющего какую либо форму ограниченных возможностей, и за это покупает туристическую поездку по крайне низкой цене. Так, например, британский туристический оператор Traveleyes, специализирующийся на отдыхе лиц с ограниченными возможностями по зрению, привлекает не только слабовидящих путешественников, но и тех, кто фактически будет их сопровождающими. Так, например, цена на 6-ти дневную поездку в Рим (14.03-19.03) будет стоить для человека с ограниченными возможностями £899, а для его сопровождающего £499, т.е. цена для второго туриста почти наполовину меньше.[73]

Подобная практика предполагает возможность более экономного путешествия для семей лиц с ограниченными возможностями, если бы они полностью оплачивали тур для двоих людей с особыми условиями для одного из них, но и позволяет привлечь сторонних путешественников, предпочитающих бюджетные варианты отдыха, как например студенты. Такая практика еще не получила широкого применения за рубежом, и еще нет ни одной компании, которая бы предлагала туры по сходной схеме в России.

Основная сложность применения подобной схемы заключается в том что, в данном случае как минимум необходимо два человека, сопровождающий, готовый взять на себя ответственность за другого человека, имеющего ограничения по здоровью, и непосредственно сам сопровождаемый, способный, понести значительные финансовые

расходы, в том числе и оплатить ту скидку, которая предоставляется сопровождающему. С другой стороны, такая схема открывает почти неограниченные возможности для путешествий, даже для активного и экстремального отдыха.

Направление безбарьерного туризма в западных странах имеет высокий уровень развития, по данным аналитического исследования D.Buhalis более 7% мирового туристского потока имеют те или иные ограничения по здоровью. Для людей с ограниченными возможностями характерна менее активная жизненная позиция чем для других граждан, но, тем не менее, в Европе около 11% всех путешествующих и по некоторым оценкам 50 млн. населения имеют отклонения по здоровью – в Великобритании эта цифра достигает до 37%, а в Германии 53%. [53]

По статистике, данная категория туристов предпочитает путешествовать в компании членов семьи или друзей. В западных странах уже вошла в норму разработка туров с учетом потребностей и проектирование зданий доступных для всех категорий граждан.

Для лиц с ограниченными возможностями в Европе разрабатываются специальные программы, адаптируется инфраструктура курортов и дестинаций, туристические компании стремятся диверсифицировать свое предложение, добавив возможность приобретения тура для лиц с ограниченными возможностями. По наблюдениям исследователей данного вопроса особенно в данном отношении выделяется Великобритания. О.Дмитриева в своем исследовании сферы социального обеспечения лиц с ограниченными возможностями Великобритании приводит следующие наблюдения: для обеспечения лиц с ограниченными возможностями равных прав и возможностей создается специально спроектированная инфраструктура, выделяются средства из бюджета страны на развитие не только туризма для лиц с ограниченными возможностями, но и формирования комфортных условий для жизнедеятельности. Так же автор исследования отмечает, что ежегодно выплачивается пособий по инвалидности на сумму примерно в 19 млрд. фунтов стерлингов - порядка 900 млрд. рублей. Граждан с ограниченными возможностями в Великобритании обеспечивают скидками на лекарства, на обслуживание у дантиста, на приобретение инвалидных кресел, слуховых аппаратов, а в случае необходимости - бесплатным уходом. Автомобильные парковки для лиц с ограниченными возможностями бесплатны. Жилье для лиц с ограниченными возможностями частично содержится на средства бюджета местного муниципалитета, а остальное оплачивает сам гражданин со своей пенсии, которая вносится в счет его содержания. Законодательство по отношению к лицам с ограниченными возможностями здоровья настолько усовершенствовано, что около 19% всех занятых британцев имеют инвалидность. [29]

Степень развития туризма для лиц с ограниченными возможностями доступности среды отличается в зависимости от страны и ее уровня социально-экономического развития. Исследование данных о степени адаптирована окружающая среда для лиц с ограниченными возможностями, а соответственно существует значительный стимул для развития данной ниши туристкой деятельности, данные таблицы (Приложение С) иллюстрируют основные направления туризма для лиц с ограниченными возможностями. Для сравнения можно привести данные из исследования инклюзивного туризма в России, в таблице приведены цифры демонстрирующие степень доступности среды для лиц с ограниченными возможностями и уровня развитости безбарьерного туризма в городах России (Приложение D). Как видно из приведенных данных, российская практика безбарьерного туризма испытывает сложности с доступностью среды, и таким образом данный фактор оказывает тормозящий эффект на его развитие. Ориентированность безбарьерного туризма на культурно-познавательный аспект объясняется всеобщей направленностью российского туризма на данное направление, и безбарьерный туризм тем самым ничем не отличается от остального туристического рынка. Российский рынок пока не демонстрирует многообразие участников как со стороны компаний предоставляющих услуги, так и со стороны потребителей, и, как следствие, конкуренция в безбарьерном туризме практически отсутствует. Причиной этого факта является слабая развитость направления и низкой экономической активностью лиц с ограниченными возможностями.

Следует рассмотреть те компании, деятельность, которых касается формирования предложения для туристов с ограниченными возможностями и географию их распространения. Данное исследование было проведено в рамках изучения степени адаптации среды для лиц с ограниченными возможностями перед проведением Паралимпиады в г. Сочи в 2014. году. В таблице (Приложение E) приведены туристические фирмы, деятельность которых можно, так или иначе, отнести к туризму для лиц с ограниченными способностями.

Анализируя данные таблиц (Приложение С и D) можно сделать обоснованный вывод, что безбарьерный туризм- это еще неосвоенная ниша российского туристического бизнеса, представляющая собой весьма широкие перспективы для диверсификации предложения на рынке. В частности в Санкт-Петербурге только компания «Либерти» занимается направлением безбарьерного туризма.

Исходя из приведенных данных (Приложение С;D;E) и проанализировав практический опыт предоставления услуг безбарьерного туризма в деятельности зарубежных и отечественных компаний, можно сделать вывод, что общемировой опыт безбарьерного туризма представляет собой значительные разработки относительно

формирования доступной среды, обеспечения качественной и доступной информацией людей с ограниченными возможностями, в том числе и опыт создания специализированных сайтов для лиц с ограниченными возможностями, включающих в себя карты доступности и технические рекомендации.

Уровень развития туризма для лиц с ограниченными возможностями в Европе и США значительно выше российского. В нашей стране туризм в данном направлении пока находится в стадии зарождения, но на фоне растущего интереса к туризму для людей с ограниченными возможностями, настоятельно требуется расширить законодательную базу о социальной защите лиц с ограниченными возможностями, принятие нормативно-правовых актов, которые бы закрепили основные термины, подходы и оказали стимулирующее воздействие на туристический бизнес; разработать федеральные и региональные программы для развития безбарьерного туризма в России, что позволит не только привлечь новых туристов, поддержать лиц с ограниченными возможностями, но и позволит туристической отрасли получить новые источники дохода во время сложной экономической ситуации в стране и падении спроса на туристические услуги; необходимо создать консолидированный информационный портал о доступности туристических объектов нашей страны, КСР, способных принять людей с ограниченными возможностями и т.д. Следовательно, России пока только предстоит изучить опыт зарубежных коллег и создать все необходимые условия способствующее продвижению безбарьерного туризма.

## **2.2. Правовое обеспечение предоставления услуг безбарьерного туризма в России**

Предоставление услуг в сфере туризма в России регулируется международно-правовыми актами, которые признаны Конституцией РФ (ст.15 ч.4) составной частью правовой системы России, федеральные законы, указы Президента РФ, постановления Правительства РФ, нормативные акты министерств и ведомств.[30]

К международным правовым актам, содержащим нормы, регулирующие отношения в сфере туризма, относятся:

**Манильская декларация по мировому туризму от 27.09.1980 г.** – в данном документе определяются приоритетные направления развития туризма, сформированы рекомендации государственным властям и туристским организациям по решению вопросов для гармоничного развития туризма.

**Гаагская декларация по туризму**, в данном документе выделяются мероприятия по развитию туристской деятельности, как в целом, так и ее отдельных видов как явления в экономике государств, способствующего социально-экономическому росту всех стран.

**Хартия туризма, принятая (ВТО) в 1985 г.**, которая включает в себя Кодекс туриста, содержащий основные правила поведения туриста в местах пребывания, права туриста и их обеспечение через правительственные меры, а также содействие в их реализации в местах пребывания.

**Международная конвенция по контракту на путешествие** определяет основные условия, включаемые в договоры между организаторами путешествия и туристами, а также положение об ответственности сторон за ненадлежащее исполнение договора.

**Международная гостиничная конвенция** касается заключения контрактов владельцами гостиниц и турагентствами

В России действуют следующие нормативные акты, регулирующие деятельность туристских организаций:

**Федеральный закон «Об основах туристской деятельности в РФ»** определены основные понятия, используемые в туристской деятельности, принципы, приоритетные направления и цели государственного регулирования туристской деятельности, основы договорных отношений в туризме, права и обязанности туриста, особенности формирования, продвижения и реализации туристского продукта, обеспечение безопасности туризма, формы сотрудничества в туристской отрасли.[5]

**Федеральный закон "О защите прав потребителей"** обеспечивает соблюдение прав потребителей туристских услуги [3]

**«Правила оказания услуг по реализации туристского продукта».** являются утвержденными постановлением Правительства РФ от 18.07.2007 №452. Устанавливают порядок деятельности туристских агентств.

Помимо общих законодательных актов в сфере туризма, безбарьерный туризм имеет особенности связанные с его направленностью, следовательно, помимо вышеназванных нормативно-правовых актов, предоставление услуг для лиц с ограниченными возможностями регулируются особыми правовыми актами касающихся сферы прав лиц с ограниченными возможностями:

Конвенция о правах ООН. В 2008 году наша страна подписала один из основных международных нормативно-правовых актов регулирующий вопросы обеспечения равных гражданских прав для лиц с ограниченными способностями и затем следующим, шагом стала последующая ратификация данного соглашения в 2012 году. Присоединение России к странам участницам Конвенции является своего рода показателем готовности страны к формированию условий, направленных на соблюдение международных стандартов экономических, социальных, юридических и других прав лиц с ограниченными возможностями. Главным приоритетом политики ООН в отношении лиц с ограниченными



возможностями провозглашена политика их интеграции в общество. Конвенция ООН о правах лиц с ограниченными возможностями устанавливает, что государства-участники принимают адекватные мерам обеспечения индивидам с ограниченными возможностями здоровья доступа наравне с другими гражданами к физическому окружению, к транспорту, к информации и связи, включая информационно-коммуникационные технологии и системы, а также к другим объектам и услугам, открытым или предоставляемым населению меры.[1]

Важнейшим результатом подписания Конвенции стала необходимость приведения норм российского законодательства в соответствие с международными. В связи с этим возникла необходимость принятия государственной программы «Доступная среда» 2011-2015 гг., целью которой является обеспечение доступности приоритетных объектов и услуг в приоритетных сферах жизнедеятельности лиц с ограниченными возможностями и других маломобильных групп населения.[10] Помимо этого возникла необходимость совершенствования законодательной базы и как следствие подписание нового федерального закона призванного преодолеть отставание российского законодательства в социальной сфере: Федеральный закон от 1 декабря 2014 г. № 419-ФЗ "О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам социальной защиты лиц с ограниченными возможностями в связи с ратификацией Конвенции о правах лиц с ограниченными возможностями. Принятый документ устанавливает требования к доступности объектов и услуг различного уровня (транспорта, жилых и общественных зданий, учреждений культуры, участков для голосования, медицинских учреждений, сайтов государственных органов и т. д.). [7] Так, предполагается, что страдающим слепотой людям, администрацией соответствующего учреждения будут выделены сопровождающие для перемещения по территории объекта, а вся необходимая информация о работе учреждения будет продублирована для лиц с ограниченными возможностями по зрению на специальных стендах шрифтом Брайля. Сотрудников учреждений обязали также беспрепятственно пропускать в здание собак-проводников – при условии, что у владельца животного есть сертификат, подтверждающий ее обучение.[42]

Формирование доступности помимо целей государственной целевой программы и Конвенции о правах лиц с ограниченными возможностями отражены в некоторых нормативно-правовых актах страны: федеральными законами «О социальной защите лиц с ограниченными возможностями в Российской Федерации», «О социальном обслуживании граждан пожилого возраста и лиц с ограниченными возможностями», «О связи», «О физической культуре и спорте Российской Федерации», Градостроительным кодексом

Российской Федерации и Кодексом Российской Федерации об административных правонарушениях. В данных документах закреплены требования к органам власти и организациям, независимо от организационно-правовой нормы, по созданию условий индивидам с ограниченными возможностями здоровья и маломобильным группам граждан для беспрепятственного доступа к объектам инженерной, транспортной и социальной инфраструктур, информации, а также ответственность за уклонение от исполнения этих требований. Формирование доступности зданий и сооружений для лиц с ограниченными возможностями и других маломобильных групп населения осуществляется на основании принятого в 2009 г. Федерального закона «Технический регламент о безопасности зданий и сооружений» Данный закон фиксирует нормы, относительно оценки степени доступности зданий и сооружений для лиц с ограниченными возможностями и других групп населения с ограниченными возможностями передвижения. Технические стандарты и нормы доступности отражены в следующих нормативно-правовых актах , стандартах и ГОСТах и сводах правил:

- СП 59.13330.2012 «Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения»[19]
- СП 35-102-2001 «Жилая среда с планировочными элементами, доступными туристам с ограниченными возможностями здоровья»[20]
- СП 35-103-2001 «Общественные здания и сооружения, доступные маломобильным посетителям»[21]
- Градостроительный Кодекс РФ в статьи 17, 30,62, 65 и 66

Благодаря внедрению целевой государственной программы были разработаны целый ряд рекомендаций для технического оснащения доступности объектов материальной среды, в том числе требования к сооружению пандусов, дверей, лифтов, санитарно-гигиенических помещений, информационных указателей, парковок и т.д.

Помимо доступности среды, предоставление туристических услуг предполагает наличие транспортного обслуживания. Услуг в сфере перевозок для лиц с ограниченными возможностями в целях туризма так же отражены в законодательстве. Помимо общих правил перевозок пассажиров на автомобильном, воздушном, морском, речном и железнодорожном транспорте, существуют стандарты и законы которые касаются непосредственно лиц с ограниченными возможностями здоровья:

- ГОСТ Р 50844-95. Автобусы для перевозки лиц с ограниченными возможностями. Общие технические требования
- ГОСТ Р 51090-97. Средства общественного пассажирского транспорта. Общие технические требования доступности и безопасности для лиц с ограниченными возможностями

- ГОСТ Р 50955-96. Вагоны электропоездов. Технические требования для перевозки лиц с ограниченными возможностями
- Воздушный кодекс РФ, Статья 106.1
- Распоряжение ОАО «Российские железные дороги» от 11 марта 2014 г. № 622р «Об утверждении и вводе в действие технологии резервирования мест и организации перевозки пассажиров на местах для лиц с ограниченными возможностями в поездах дальнего следования»

Данные стандарты и нормативно-правовые акты определяют основные требования и рекомендации к перевозке лиц с ограниченными способностями. Как видно из перечня правовая база транспортной перевозки довольно устаревшая, и в условиях формирования нового отношения к феномену инвалидности необходимо совершенствование нормативно-правовой базы туристской деятельности в сфере безбарьерного туризма.

Помимо правового обеспечения предоставления услуг составных частей турпродукта, непосредственно тур и предоставление туристических услуг также имеет нормы и порядок формирования. Для предоставления индивидам с ограниченными возможностями передвижения и лицам с ограниченными физическими возможностями туристских услуг с учетом их особенностей был разработан национальный стандарт «ГОСТ Р 53998-2010 Туристские услуги. Услуги туризма для людей с ограниченными физическими возможностями. Общие требования». Он устанавливает общие требования к туристским и экскурсионным услугам, предназначенным для людей с ограниченными физическими возможностями. Целью данного стандарта является создание условий для преодоления, замещения (компенсации) ограничений жизнедеятельности людей с ограниченными физическими возможностями и обеспечение равных возможностей при потреблении туристских услуг.[43]

Таким образом, правила, законодательные акты и указы дают конкретные рекомендации федеральным и региональным органам власти принимать меры по устранению препятствий, не позволяющих индивидам с ограниченными возможностями здоровья реализовывать свои права и свободы, полноправно участвовать в общественной жизни. Но, к сожалению, исследование правового обеспечения безбарьерного туризма выявляет тот факт, что современное российское социальное законодательство по проблемам лиц с ограниченными возможностями имеет характерные черты переходного периода: нормативно-правовая документация состоит в основном из декларативных положений, чаще всего не подкрепленных соответствующими актами и не готовых к внедрению в практику, а официальные доклады о реализации прав и положении уязвимых групп населения не отражают реальности и не выносятся на широкое обсуждение, и тем

самым, зачастую скрывают реальную остроту проблем в данной сфере. Несмотря на то, что само социальное законодательство содержит элементы свойственные советскому прошлому нельзя не отметить тот факт, что правовая база уже стала во многом более прогрессивной, и благодаря недавним реформам была подготовлена почва для изменения социальной практики, в том числе и безбарьерного туризма, эффективное влияние на которую можно оказать лишь системными усилиями. В силу того что туризм для лиц с ограниченными возможностями, как уже указывалось в предыдущей главе, является одним из направлений социального туризма, ему необходима поддержка со стороны государства, а именно создание социальных программ субсидирования данного направления туризма и поддержки туроператоров работающих в этой области.

### **2.3. Отношение государства и общества к перспективам развития туризма для лиц с ограниченными возможностями**

Определение отношения государства и общества к возможности туризма для лиц с ограниченными возможностями необходимо для дальнейшего понимания перспектив развития данного направления. Туризм и туристская деятельность, точно так же как и любая другая отрасль, должны иметь поддержку и регулирование со стороны государственного аппарата. Государство содействует туристской деятельности и создает благоприятные условия для ее развития; определяет и поддерживает приоритетные направления туристской деятельности; формирует представление о Российской Федерации как стране, благоприятной для туризма; осуществляет поддержку и защиту российских туристов, туроператоров, туристических агентов и их объединений. Поддержка развития безбарьерного туризма со стороны государства крайне необходима, в силу особых сложностей, связанных с спецификой целевой аудитории данного направления. Характер данных препятствий имеет свойство охвата всей страны и без системных и скоординированных усилий со стороны бизнеса и государства они представляются непреодолимыми.

Государственная политика по отношению к гражданам с ограниченными возможностями здоровья отражает ту готовность того или иного государства обеспечить данный слой населения равными правами по отношению к другим гражданам. Государство реализует и обеспечивает функционирование системы социальной защиты уязвимых слоев населения, в том числе и лиц с ограниченными возможностями. Социальная защита лиц с ограниченными возможностями - это система гарантированных государством экономических, социальных и правовых мер, обеспечивающих людям с ограниченными возможностями здоровья условия для преодоления, замещения

(компенсации) ограничений жизнедеятельности и направленных на создание им равных с другими гражданами возможностей участия в жизни общества. [4].

Для определения отношения государства к возможности развития туризма для лиц с ограниченными возможностями необходимо проанализировать ту систему мер, которые оно направляет на формирование благоприятных условий для развития безбарьерного туризма

В Российской Федерации проживают 12,7 млн. лиц с ограниченными возможностями и около 2 млн. детей-лиц с ограниченными возможностями, около 3 млн. больных сахарным диабетом, около 15 тыс. больных сейчас на гемодиализе [50]. В целом в России наблюдается медленное снижение численности инвалидов, но это скорее достигается административными методами и за счет естественной убыли населения. На диаграмме (Рис.3) представлены данные динамики численности лиц с ограниченными возможностями в России с 2010 по 2016 гг.



**Рис.3 Динамика численности лиц с ограниченными возможностями в России [50]**

Около половины лиц с ограниченными возможностями передвижения – молодые люди в возрасте до 40 лет. Они занимают активную жизненную позицию, осваивают новые профессии и являются полноценными членами общества. Прогнозируется, что спрос на рынке туризма, доступного для всех, будет расти уже в ближайшие годы. Тем не менее, исследований емкости данного рынка, статистики туризма лиц с ограниченными возможностями не проводились и как следствие наблюдается слабая изученность перспектив развития туризма для лиц с ограниченными возможностями.

Государство со своей стороны помимо обеспечения законодательной базы развития безбарьерного туризма предпринимает шаги в направлении формирования благоприятных

условий, а именно создание и реализация государственных программ «Доступная среда»; принятие решений о направлении рекомендаций в местные органы власти по социальной работе с лицами, имеющих ограниченные возможности здоровья, для организации не только их социальной защиты, но и интеграции в общество, в том числе посредством безбарьерного туризма. Тем не менее, необходимо акцентировать внимание, что на данном этапе развития необходимо более интенсивная поддержка со стороны государства, как через направление усилий на создание доступной среды, так и поддержки социальных программ развития туристического бизнеса по направлению безбарьерного туризма. Создание специальных программ позволило бы дать не только толчок для непосредственного развития туристической отрасли, но и поддержать лиц с ограниченными возможностями, вовлечь общественные и благотворительные организации, преодолеть отсталость российской практики от общемировых тенденций.

В средствах массовой информации, безбарьерный туризм и инвалидность начал приобретать все большую заинтересованность со стороны общественности. Особый интерес в России к этому вопросу отмечается в период 2008-2012 года. Данный факт можно объяснить тем, что в 2008 году была подписана Конвенция инвалидов, в 2011 государственная программа «Доступная среда», и наконец в 2012 Конвенция была ратифицирована. Столь значительные изменения в законодательной сфере, социальной защиты не могли не вызвать интерес как со стороны общественности, так и со стороны исследователей. К периоду 2008- 2012 относится большая часть книг и публикаций в СМИ. Авторы научных статей и книг (Н.В. Маньшина, А.Д. Бавельский, Г.А.Карпова, Г.И.Зорина, А.А. Ручин, Н.А. Зайцева, Д.Б.Смирнова) подчеркивают отсутствие необходимой нормативно - законодательной базы, недостаточное уровень подготовки менеджеров для работы с туристами имеющих ограниченные возможности здоровья, слабый уровень инфраструктурного обеспечения, существование неэффективной системы маркетингового продвижения региона, как территории доступного и безбарьерного туризма, и отсутствие регионального и федерального планирования развития безбарьерного туризма. Кроме того авторы в целом подчеркивают необходимость доступного туризма, с точки зрения нового сегмента туристской отрасли, так и возможности социальной интеграции лиц с ограниченными возможностями.

Пример интеграции и способа выражения своих чувств, передачи эмоций, впечатлений и ощущений, большой интерес для изучения потребностей людей с ограниченными возможностями здоровья, представляют собой блоги, которые ведут сами люди с ограниченными возможностями здоровья о своих путешествиях. Нередко, информация в них оказывается более актуальной и понятной чем, та, которая публикуется

на официальных порталах, так как она передается от первых лиц. Такой блог, например, ведут Роб и Бриджит из Великобритании повествующие про путешествия по Соединенному Королевству[74]; Кори Ли, 25 летний молодой человек из США, штата Джорджия, рассказывающий о своих увлекательных путешествиях по Америке и Европе, и мечтающий побывать на Антарктиде[71], американец Мартин Сибли, который даже на инвалидной коляске занимается дайвингом и горными лыжами [70], или жительница Сиднея. Помимо информационной функции, подобные блоги несут в себе вдохновение для других людей с ограниченными способностями, иными словами, ничто так не стимулирует и заставляет поверить в себя, как пример человека, который оказался в сходной с тобой ситуации и смог ее преодолеть, почувствовать себя равным с другими гражданами.

В условиях развития современных технологий, в пространстве сети Интернет создаются специальные интерактивные карты с обозначениями доступности тех или иных объектов. Зачастую в их создании участвуют сами пользователи инвалидных и детских колясок. Так, например, в целях продвижения параолимпийского движения и поддержки людей с ограниченными возможностями фондом «Единая страна» был запущен проект по созданию интерактивной карты доступности среды ([kartadostupnosti.ru](http://kartadostupnosti.ru)). Как отмечают сами создатели: «Теперь каждый желающий сможет поддержать Паралимпийское движение и внести свой вклад в развитие общества без барьеров и стереотипов». Еще одним проектом в данном направлении, стал общероссийский сайт с картами доступности каждого из субъектов РФ ([zhit-vmeste.ru/map](http://zhit-vmeste.ru/map)), разработанный в рамках Федеральной программы «Доступная среда. Для увеличения уровня информированности населения о доступности объектов г. Москвы стал портал [www.invamos.ru](http://www.invamos.ru), с подробной картой доступности и удобным интерфейсом для поиска тех или иных общественных мест, созданный так же при помощи фонда поддержки лиц с ограниченными возможностями «Единая страна».

Таким образом, на фоне растущего интереса к туризму для людей с ограниченными способностями, в нашей стране настоятельно требуется расширить законодательную базу о социальной защите лиц с ограниченными возможностями, принятие нормативно-правовых актов, которые бы закрепили основные термины, подходы и оказали стимулирующее воздействие на туристический бизнес; разработать федеральные и региональные программы для развития безбарьерного туризма в России, что позволит не только привлечь новых туристов, поддержать лиц с ограниченными возможностями, но и позволит туристической отрасли получить новые источники дохода во время нестабильной экономической ситуации в стране и падении спроса на туристические

услуги; необходимо создать консолидированный информационный портал о доступности туристических объектов нашей страны, КСР, способных принять людей с ограниченными возможностями и т.д. Следовательно, России пока только предстоит изучить опыт зарубежных коллег и создать все необходимые условия способствующие продвижению безбарьерного туризма.

#### **2.4. Анализ доступности объектов туристкой инфраструктуры для лиц с ограниченными возможностями на примере Санкт-Петербурга**

Доступная среда для лиц с ограниченными возможностями решающее значение, возможность беспрепятственного посещения объектов материальной базы и инфраструктуры, спортивных и экскурсионных объектов, различных средств транспорта характеризует степень доступности среды. Возможность дискомфорта при путешествии не только для человека с ограниченными возможностями по здоровью, но и для обычного человека, является отталкивающим фактором при выборе дестинации или страны. Помимо фактора доступности среды, особенным критерием выступает доступность квалифицированного медицинского обслуживания. Характер медицинской помощи для инвалида зависит от многих факторов, среди них: физическое состояние, потребности, привычки и т.д. Такая персональная помощь может быть предоставлена со стороны, как членов группы, так и специально выделенного лица или волонтера. Следовательно, для обслуживания туристов с ограниченными возможностями требуется не только специальная подготовка персонала, но и архитектурные решения для обеспечения доступности инфраструктуры для лиц с ограниченными возможностями.

Доступность городов для лиц с ограниченными возможностями до сих остается на довольно низком уровне. В своей статье Киреева Ю.А , посвященной проблемам развития безбарьерного туризма говорит о том что, не только для иностранных туристов, но и наших соотечественников возможность посещения Красной площади в Москве или развода мостов в Санкт-Петербурге, соборов и монастырей в городах Золотого кольца пока остается затрудненным и не готовым в полной мере принять туристов с ограниченными возможностями. [34]

Города в Европе имеют более высокий уровень развития в отношении доступности. По данным социологических опросов, одним из лидеров по доступности среди городов Европы является Барселона. Добиться успехов в этой области туристическим организациям удалось благодаря системе государственно-частного партнерства. Пример доступной среды во Франции - Нант. Именно этот город на западе страны с населением



600 тысяч человек был признан наиболее благоприятным для людей с ограниченными возможностями. [48]

«Стокгольм - самый доступный город» - такую программу, ориентированную на улучшение жизни людей с ограниченными возможностями, начали в Швеции около 16 лет назад - в 1999 году. На данный момент Агентство транспорта города Стокгольма делает все необходимое, приспособляя здания города, пешеходные зоны и магистрали для передвижения людей с ограниченными возможностями: пешеходные дорожки, примыкающие к транспортным магистралям, спроектированы и для лиц с ограниченными возможностями-колясочников, и для слабовидящих или полностью слепых людей. Жилые районы оснащены пандусами. Практически все музеи города оборудованы специальными площадками для удобного доступа к экспозициям.[40]

Таким образом, в отличие от России, где только в 2011 году начала действовать государственная федеральная программа «Доступная среда и только 2012 году был ратифицирована Конвенция о правах инвалидов, зарубежные страны оказываются куда более привлекательными для туристов, как в плане доступности среды, так и в плане качества услуг.

**Доступная среда.** По данным социологических исследований, 60% граждан с нарушениями функций опорно-двигательного аппарата приходится преодолевать барьеры при пользовании общественным транспортом, 48%- при совершении покупок. Две трети респондентов - лиц с ограниченными возможностями по зрению отмечают трудность или полную невозможность посещения спортивных сооружений и мест отдыха. [10]

Вследствие этого, для реализации туристического маршрута для лиц с ограниченными возможностями, прежде всего, необходимо провести анализ доступности объектов туристской инфраструктуры

Оценка доступности объектов и сооружений для лиц с ограниченными возможностями проводится на основании соответствия сооружений, жилых и административных зданий, монументов и других объектов, используемых в туристической поездке следующим стандартам:

- СП 59.13330.2012 «Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения»
- СП 35-101-2001 "Проектирование зданий и сооружений с учетом доступности для маломобильных групп населения. Общие положения"
- СП 35-102-2001 «Жилая среда с планировочными элементами, доступными инвалидам»
- СП 35-103-2001 «Общественные здания и сооружения, доступные маломобильным посетителям»

- Градостроительный Кодекс РФ в статьях 17, 30,62, 65 и 66

Данные технические нормативы отражают требования, которые необходимо учитывать при анализе туристской инфраструктуры на предмет доступности для лиц с ограниченными возможностями здоровья. Анализ доступности того или иного объекта проводится на основании комплексной оценки всех элементов доступности и прилегающей территории объекта. Оцениваются следующие элементы:

- Входная группа и прилегающая территория (двери, входной тамбур, лестницы и пандусы)

- Санитарно- бытовые помещения (туалет, душ, раздевалки)

**Вход:** Требования к входу в здание изложены в СП 59.13330.2012 (п.5.1), СП 35-101-2001 (Часть 1, п.п. 4.1-4.8).[17].

Помимо данных рекомендаций, изложенных в нормативах, необходимо учесть следующие положения:

- вход должен быть оборудован ровной площадкой непосредственно перед входной дверью, для того чтобы сделать вход доступным для людей на креслах-колясках;

- вход должен быть универсально доступным для всех. Не следует создавать отдельный вход для различных групп посетителей;

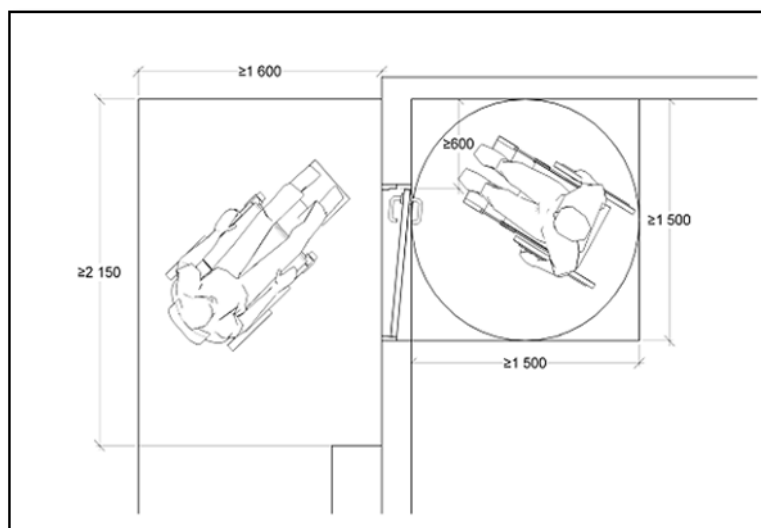
- расположение входных дверей должно логично сочетаться с направлением пути подхода к зданию.[25]

На фотографии входа в объект, являющийся памятником архитектуры (Рис.4). проиллюстрирован правильно оборудованный вход для лиц с ограниченными возможностями



**Рис.4. Пример оборудования временного пандуса для обеспечения доступа в здание, являющегося памятником архитектуры[25]**

Все двери должны быть спроектированы таким образом, чтобы у стены со стороны двери открывающейся на себя (со стороны защелки) было возможно свободное пространство не менее 0,6 м. При процессе открывания свободное пространство перед дверью «на себя» должно быть не менее 1,5 x 1,5 м. На схеме (Рис.5) представлен пример правильной организации пространства перед дверью [25]

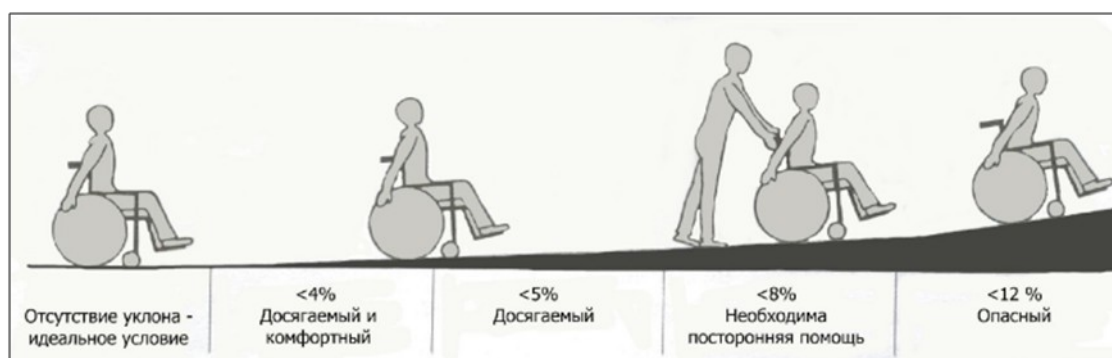


**Рис.5. Пример правильной организации пространства перед дверью для доступа лиц с ограниченными возможностями[25]**

При исследовании доступа в здание так же необходимо учитывать наличие лестниц и пандусов. Чаще всего ошибки при формировании доступности возникают именно при установке пандусов. При организации входа в здание следует учитывать требования, предъявляемые к их отдельным элементам - лестницам и пандусам, которые изложены в СП 59.13330.2012 (п.п. 5.2.9 - 5.2.16), СП 35-101-2001 (Часть 1, п.п. 4.4-4.20 и Часть 2, 2.19-2.25).[20;21;22]

Помимо правильной установки пандуса и контрастной маркировки лестниц, для слабовидящих людей (Рис.6) так же важно учитывать угол наклона пандуса, при анализе доступности объекта. Уклон пандуса определяется как отношение высоты подъема пандуса (H) к длине горизонтальной проекции наклонного участка пандуса (L) и зависимости от полученного соотношения можно подразделить пандусы по доступности на «абсолютно доступный», «комфортный», «достижимый», «недостижимый» - необходима посторонняя помощь и даже «опасный»[21] (Рис. 6.)

**Рис.6. Характеристика уклона пандуса[21]**

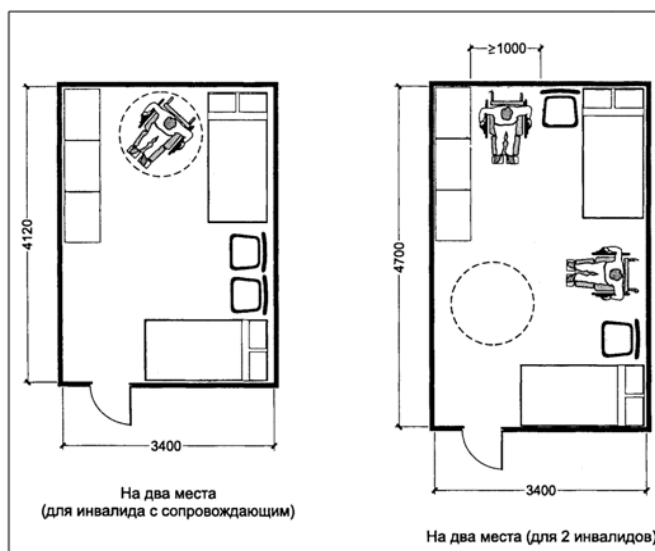


На

основе анализа доступности объектов туризма для лиц с ограниченными возможностями в Санкт-Петербурге и на основании показателей рейтинга доступности музеев Петербурга, подготовленный РИА Новости в рамках проекта "Социальный навигатор» (май 2012)

показал, что основными объектами туристского интереса для организации туров доступного туризма для маломобильных граждан следует выбрать: Государственный Русский музей, Государственный музей Эрмитаж, музейно – исторический комплекс Петропавловской крепости; Исаакиевский собор; Музей – памятник «Спас на крови » и другие объекты. [41] [36]

**Средства размещения.** Следующим элементом туристического продукта являются коллективные средства размещения (КСР). Согласно ГОСТам и СНиПам, «Учреждения, предназначенные для временного проживания, отдыха и лечения – гостиницы, мотели, кемпинги, – должны обеспечивать доступность маломобильных групп населения, включая лиц с ограниченными возможностями, пользующихся для передвижения креслами-колясками, ко всем группам жилых и обслуживающих помещений, а также безопасное и комфортное проживание. В лестнично-лифтовых узлах один из пассажирских лифтов должен иметь увеличенные габариты кабины для обеспечения транспортировки лиц с ограниченными возможностями на креслах-колясках. Потребность в типах и количестве лифтов определяется заданием на проектирование. В жилой части гостиниц, санаториев, мотелей и кемпингов должны быть предусмотрены жилые номера для лиц с ограниченными возможностями, включая лиц с ограниченными возможностями, пользующихся для передвижения креслами-колясками. Количество мест должно быть в пределах от 1 до 3% общей вместимости. В качестве примера, на схеме проиллюстрирован пример номера для лиц с ограниченными возможностями (Рис. 7)[21]



**Рис.7.Схема оборудования номеров для лиц с ограниченными возможностями в гостиницах[21]**

В помещениях жилой части гостиниц и санаториев, связанных с обслуживанием гостей и предоставлением им различных услуг, должна быть обеспечена доступность лиц

с ограниченными возможностями. Жилые номера в гостиницах для лиц с ограниченными возможностями с нарушением опорно-двигательного аппарата следует проектировать с учетом функциональных зон у кровати, обеспечивающих разворот кресла-коляски на 360 градусов и беспрепятственный подход к человеку с ограниченными возможностями здоровья, нуждающемуся в посторонней помощи. Площадь жилых номеров в гостиницах и санаториях для временного проживания лиц с ограниченными возможностями, пользующихся креслами-колясками, на одного человека должна составлять не менее 11 кв. м, на двух человек – не менее 13,5 кв. м. Все санузлы для лиц с ограниченными возможностями в специальных жилых номерах гостиниц рекомендуется оборудовать устройствами и приспособлениями, которые позволяют туристам с ограниченными возможностями здоровья обходиться без посторонней помощи. [19]

В настоящее время туристический рынок Москвы и Санкт-Петербурга предлагает достаточно широкий спектр подходящих средств размещения. Среди московских гостиниц 13 имеют специально оборудованные номера, которые готовы принять гостей с ограниченными возможностями (колясочников). В будущем их число значительно увеличится. Отели до 50 номеров будут обязаны оборудовать не менее двух комнат для лиц с ограниченными возможностями, а крупные гостиничные комплексы должны отвести под них не менее 3% от общего количества номеров.[38]

Все гостиницы 4\*- 5\* имеют хотя бы один или несколько номеров оборудованных для лиц с ограниченными возможностями, но как правило, отели подобного класса имеют довольно высокую ценовую планку. Крупные зарубежные сети отелей, как правило, довольно требовательно относятся к поддержанию своего имиджа и соблюдения универсальности, таким образом обязательно имея в своем номерном фонде номера предназначенные для лиц с ограниченными возможностями. Это обусловлено тем, что будучи крупным сетевым отелем (таким как Sokos, Marriott, ParkInn) не нужно заново изучать требования доступности и технические рекомендации, так как за рубежом данные стандарты применяются уже давно, и для соблюдения универсальности всей сети они применяются в каждом из отелей независимо от того где он находится.

В Санкт - Петербурге по данным сайта [hotels-day-night.com](http://hotels-day-night.com) только лишь 45 отелей имеют номера оборудованные для людей с ограниченными возможностями здоровья в своем номерном фонде.

Особенное внимание стоит обратить на зарубежные паромные компании, такие как «Viking Line» и «SiljaLine», которые практикуют наиболее современные стандарты доступности и всего принимают во внимание потребности людей с ограниченными возможностями. На паромах созданы условия для комфортного отдыха, предусмотрены

специальные каюты, оснащенные приспособлениями. Исследования, основанные на опросе туристов посещающих Хельсинки в 2012г. году показали, что 22% респондентов считают наиболее доступным видом транспорта для путешествий паромы.[55]

Это так же является одним из возможных источников для развития безбарьерного туризма, но в виду слабой изученности данного сегмента и низкого потока пассажиров данной категории, в работе будет взята за основу сегмент туристов прибывающих в Санкт-Петербург на несколько дней авиатранспортом.

**Транспорт.** К транспорту, обеспечивающего перемещение людей от одного объекта к другому, предъявляются особые требования:

- ГОСТ Р 50844-95. Автобусы для перевозки лиц с ограниченными возможностями. Общие технические требования
- ГОСТ Р 51090-97. Средства общественного пассажирского транспорта. Общие технические требования доступности и безопасности для лиц с ограниченными возможностями
- ГОСТ Р 50955-96. Вагоны электропоездов. Технические требования для перевозки лиц с ограниченными возможностями
  - Воздушный кодекс РФ
  - Распоряжение ОАО «Российские железные дороги» от 11 марта 2014 г. № 622р «Об утверждении и вводе в действие технологии резервирования мест и организации перевозки пассажиров на местах для лиц с ограниченными возможностями в поездах дальнего следования»

Для перевозки лиц с ограниченными возможностями и лиц с ограниченными возможностями наземным транспортом широко используют спецтранспорт в виде переоборудованных автомобилей и микроавтобусов. К транспорту, перевозящему человека с ограниченными возможностями здоровья, предъявляются особые требования, к ним относится, необходимость оборудования транспортного средства следующими приспособлениями[15]:

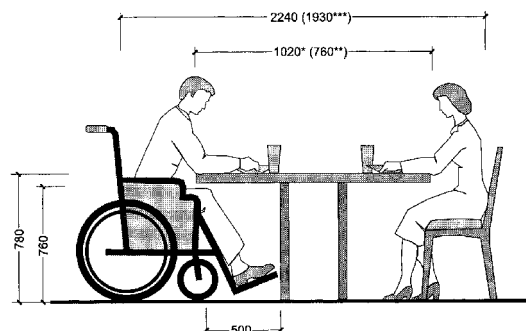
- сидения для перевозки лиц с ограниченными возможностями с подлокотниками и ремнями безопасности
- крепежные элементы для транспортировки кресел – колясок в сложенном виде
- закладные элементы для фиксации кресел – колясок в разложенном виде
- электрогидроподъемники для посадки человека с ограниченными возможностями здоровья пользователя кресла-коляски в салон
- термошумоизоляция салона
- кнопки вызова водителя у каждого сидения

В Санкт - Петербурге несколько транспортных компаний, заявляющих о готовности предоставить аренду автобуса и микроавтобуса, приспособленного для перевозки лиц с ограниченными возможностями. К сожалению, чаще всего микроавтобус предполагает перевозку 1 , максимум двух пассажиров с ограниченными возможностями, пользователей инвалидных колясок. В групповых же турах предполагается наличие более 4-6 туристов с ограниченными возможностями. Для перевозки лиц с ограниченными возможностями по зрению и с нарушениями ОДА, как правило, нет необходимости переоборудования транспортного средства. В своей работе я буду ссылаться на данные(стоимость аренды, технические характеристики и т.д.) транспортной компании «Пальмира», предоставляющей аренду транспортных средств, в том числе и микроавтобусов приспособленных для перевозки лиц с ограниченными возможностями, пользователей колясок.

В 2013 г. в Воздушном кодексе РФ появилась поправка относительно правила перевозки лиц с ограниченными возможностями, пользователей кресел - колясок. Службам аэропорта вменяется в обязанность встретить человека с ограниченными возможностями у автомобиля, помочь пройти процедуры досмотра, регистрации, посадить в самолет, а потом высадить, помочь получить багаж и доставить до стоянки автомобилей. При задержке рейса службы аэропорта патронируют пассажира с ограниченными возможностями здоровья весь период пребывания в порту. На борту должна быть специальная инвалидная коляска для посещения туалета. К сожалению, подобная служба работает не так слаженно, чаще всего только в столичных аэропортах служба помощи туристам с ограниченными возможностями здоровья функционирует в соответствии с требованиями, в отличие от региональных аэропортов.[35]

**Питание.** Следующей, не менее важной, составляющей туристического продукта является питание туристов. Предприятия общественного питания так же необходимо исследовать на предмет доступности для лиц с ограниченными возможностями и в отличие от гостиничных номеров, в данном элементе туристического продукта необходимо иметь в виду, что предприятие общественного питания должно быть не только доступным но иметь возможность принять группу. Требования к предприятиям питания так же отражены в СП 59.13330.2012 и СП 35-103-2001. На схеме (Рис.8.) проиллюстрировано оптимальные размеры столов в предприятиях общественного питания, и необходимые к нему требования для оборудования доступа лиц с ограниченными возможностями представлены в идее схемы помещения (Приложение В)

**Рис.8.**  
в предприятиях  
доступа лиц с  
возможностями



\* Оптимальный габарит стола.  
\*\* Минимальный габарит стола.  
\*\*\* При минимальном размере стола.

**Пример оборудования стола  
общественного питания для  
ограниченными  
[22]**

По данным  
туристического  
справочного

официального  
и н ф о р м а ц и о н н о -  
портала [visit-petersburg.ru](http://visit-petersburg.ru),

в Петербурге всего 15 предприятий общественного питания, которые можно признать доступными для лиц с ограниченными возможностями, такие как например: "Crazy Hunter", "Палермо", "Корюшка", "Стейк-хаус", "Bier Konig на Гороховой и т.д. [68] Главная сложность заключается в том что, практически все из этих предприятий общественного питания предлагают услуги довольно высокой ценовой категории (средний чек 1500-2000 руб.). Кроме архитектурной доступности предприятий общественного питания, лицам с ограниченными возможностями здоровья зачастую требуется особое питание, по медицинским показаниям. Это накладывает дополнительные требования на предприятие питания, с которым будет заключена договоренность при формировании туристического продукта. В силу того, что в исследовании будет использоваться механизм привлечения частного лица в качестве сопровождающего, при условии меньшей стоимости тура для него, то благодаря этому возможно вовлечение в туристический продукт предприятий общественного питания более низкого ценового сегмента, но при их более низкой доступности. При этом стоит отметить, что в работе будут рассматриваться предприятия общественного питания с частичной доступностью только при условии наличия сопровождающего.

Таким образом, анализ составляющих туристского продукта выявил, сложность формирования тура с учетом предъявления особых требований к характеристикам ее составляющей. Одним из результатов анализа стало выявления круга доступных туристских объектов, которые представляют собой интерес для туриста, и кроме того являются доступными с точки зрения инфраструктуры. Кроме того была исследована база средств размещения на предмет наличия номеров способных принять туриста с ограниченными возможностями, что выявила довольно сильную ограниченность КСР для развития безбарьерного туризма в Санкт – Петербурге. Наличие крайне низкого значения числа гостиниц имеющих в своем номерном фонде больше 2 номеров для лиц с ограниченными возможностями, являются сильно ограничивающим фактором развития



данного направления туризма, несмотря на то, что на данную возможность ссылаются около 17 гостиниц города. Так же необходимость обеспечения доступного туризма транспортом, технически оснащенному для перевозки лиц с ограниченными возможностями, так же представляет собой значительную трудность, вследствие того факта что лишь несколько транспортных компаний города предлагают аренду транспорта, отвечающего требованиям перевозки лиц с ограниченными возможностями.

## **Глава 3. Разработка туристического продукта «Петербург без границ» для лиц с ограниченными возможностями**

### **3.1. Теоретическое обоснование туристического продукта и его общая характеристика**

Туристский продукт - комплекс услуг по перевозке и размещению, оказываемых за общую цену (независимо от включения в общую цену стоимости экскурсионного обслуживания и (или) других услуг) по договору о реализации туристского продукта [5]

Перед непосредственной разработкой туристического продукта во избежание неправильных решений необходимо решить ряд вопросов.

1. Определение целевой аудитории и ее потребностей
2. Сформировать представление о конкурентах и предлагаемых ими продуктах
3. Оценить восприятие туристского продукта потребителями
4. Провести анализ соответствия продукта требованиям и стандартам.

И особенностью безбарьерного туризма является постановка вопроса доступности объекта туристской и городской инфраструктуры для человека с ограниченными возможностями.

Таким образом, разработка того или иного туристического продукта, в первую очередь предполагает знание целевой аудитории, ее потребностей, и что немаловажно количество потенциальных потребителей. При обслуживании лиц с ограниченными возможностями необходимо обратить особое внимание на следующие моменты:

1. Наличие проработанной программы и маршрута для них.
2. Подбор квалифицированного персонала, который будет сопровождать туристов в путешествии.
3. Грамотный подбор гостиниц, предусматривающих наличие номеров для проживания туристов с их недугами.
4. Учет соответствия требованиям транспорта для подъема и спуска, а также транспортировки туристов с ограниченными возможностями, особенно если в группе туристы-колясочники.
5. Оценка туристских объектов на наличие всего необходимого для посещения туристами с ограниченными возможностями должны быть сделана заблаговременно.
6. Менеджеры по туризму должны быть компетентны и располагать информацией, необходимой для лиц с ограниченными возможностями. Возможно например может потребоваться туристу- с ограниченными возможностями здоровья информация о том, где

можно отремонтировать кресло-коляску или где взять ее напрокат, где в туристском центре находится музей с экскурсиями для незрячих людей, возможна ли аренда аудиогuida для слабослышащих туристов.

При разработке туристского продукта основными моментами, которые необходимо учесть будут:

1. Целевая аудитория туристического продукта «Петербург без гарниц» это люди с ограниченными возможностями здоровья, а именно люди с ограниченными возможностями здоровья - колясочники, люди с ограниченными возможностями здоровья по зрению и люди с ограниченными возможностями здоровья с нарушениями ОДА (опорно-двигательного аппарата) из зарубежных стран.

Согласно исследованиям, только в Европе услуги доступного туризма могут быть востребованы у 127 млн. граждан Евросоюза, что составляет более 27 % европейского населения. Около 70 % из них имеют финансовые и физические возможности путешествовать. Если учесть, что их сопровождают друзья, родственники и опекуны, предполагаемые доходы в этом секторе туризма превышают 80 млрд. евро. По данным ВОЗ, в мире насчитывается порядка 1 млрд. лиц с ограниченными возможностями и эта цифра постоянно растет в силу глобальных процессов старения населения и увеличения продолжительности жизни. К 2050 году более 21% населения планеты будет старше 60 лет и достигнет 2 млрд. человек, что в три раза превысит нынешний показатель. [13].

В целом в нашей стране насчитывается около 12,7 лиц с ограниченными возможностями, но в среднем из общего числа трудоспособных лиц с ограниченными возможностями работают примерно 20%. Для сравнения: во Франции при общей безработице около 10% безработица среди лиц с ограниченными возможностями составляет всего 20%.[32]. Таким образом, данный аспект представляет собой значительный ограничивающий фактор в реализации и развитию внутреннего безбарьерного туризма в России, и, следовательно, необходима либо поддержка государства в обеспечении лиц с ограниченными возможностями достойными рабочими местами либо социальное финансирование туризма со стороны государства.

Суммируя вышесказанное, целевой аудиторией разрабатываемого туристического продукта являются граждане иностранных государств, предположительно стран Западной Европы и США, вследствие их, обеспеченностью социальными пособиями и в значительной степени высоким уровнем пенсий, а следовательно обладающими финансовыми возможностями.

Потребности туристов с ограниченными возможностями в целом схожи с обычными потребителями. Главное отличие состоит лишь в том, что этот сегмент рынка в первую очередь руководствуется степенью доступности и уровнем медицинской помощи.

Для людей с ограниченными возможностями здоровья туризм оказывает большое влияние на физическое, психологическое и моральное оздоровление, создает среду полноценного общения, устраняет чувство потери достоинства, неполноценности и помогает интеграции в общество, предоставляет возможности для развития личности. [37]

Обоснование выбора Санкт-Петербурга, заключается в наиболее развитой инфраструктуре для лиц с ограниченными способностями. Невозможность внедрения подобного туристского продукта в региональные города, вследствие отсутствия соответствующей инфраструктуры и определило выбор региона и основного маршрута.

Тематика туристского продукта в использовании значительного историко-культурного наследия города, как одного из наиболее привлекательных городов России как для наших соотечественников, так и для иностранных туристов

Продолжительность тура зависит в первую очередь от количества объектов показа закладываемых в сам тур и времени необходимого для их осмотра. Помимо этого необходимо учесть психологическое состояние самих туристов для того чтобы не возникало эффекта перегрузки от информации и впечатлений.

Выбор объектов включаемых в туристический продукт зависит от доступности, вместительности и ценовой политики проводимой администрацией определенного объекта туристической инфраструктуры.

2. Как было уже сказано в предыдущей главе, в Санкт-Петербурге существует только одна туристическая фирма, специализирующаяся на предоставлении услуг гражданам с ограниченными возможностями здоровья. Туристическая компания «Либерти» предлагает туры только для лиц с ограниченными возможностями колясочников, либо для людей с ограниченными возможностями с сопровождающими, но с полной оплатой. В их ассортименте предлагаются туры по пригородам Петербурга, Золотому Кольцу, в Выборг, Великий Новгород, Москву и Киев. Сейчас компания разрабатывает маршрут для иностранных туристов Транссиб: Санкт-Петербург — Москва — Казань - Новосибирск — Екатеринбург — Иркутск — Хабаровск — Владивосток. Выездных туров для россиян предлагается 5-6, это в Париж, Чехию, Италию, Эстонию, Германию и Испанию. [67]

Так как маршрут тура, разрабатываемого в данной работе, будет пролегать по Санкт-Петербургу и его пригородам (Царскому Селу и Петергофу), то есть использовать туристские ресурсы и историко-культурное наследие города, то необходимо рассмотреть

подобные туры в ассортименте «Либерти». Анализ сайта [accessiblerussia.com](http://accessiblerussia.com) выявил, что компания предлагает только 2 дневные туры по Санкт-Петербургу для лиц с ограниченными возможностями колясочников. В один из туров помимо обзорной экскурсии по городу включается посещение Петергофа, другой тур отличается тем, что в него включено посещение Царского Села и Александринского парка. В разрабатываемый тур, следовательно, необходимо будет включить оба объекта.[76]

### **3.2. Этапы разработки туристического продукта**

Разработка туристического продукта проходит через несколько основных этапов:

1. Определение цели
2. Общие рамочные условия предложения (например, тема, название/наименование, продолжительность)
3. Выбор соответствующей сервисной составляющей предложения
4. Расчет стоимости сервисной составляющей, оценка стоимости предложения на человека
5. Описание туристического пакета с текстом, визуальным оформлением, оформление на веб-сайте, возможно еще наглядная интерактивная карта и т.д.
6. Разработка каналов сбыта, продажа.

**Первый этап:** Целью данного туристического продукта является удовлетворение потребностей нового сегмента туристского рынка путем использования схемы дисконтной цены для сопровождающего туриста с ограниченными возможностями здоровья. Таким образом, продвижение данного тура должно быть направлено в главную очередь на информирование целевой аудитории, в силу инновационного характера тура.

**Второй этап:** Общие характеристики тура. Тема туристического продукта: это ознакомление с Петербургом, с его историей, архитектурой, личностями которые в нем жили в ту или иную эпоху. а так же знакомство с уникальными объектами природно-парковой архитектуры и дворцовыми комплексами. Необходимо сделать акцент на наиболее известных и посещаемых музеях Санкт-Петербурга, так как иностранные туристы, находясь в Петербурге, стараются посетить их в первую очередь. В силу того что тур предназначен для лиц с ограниченными возможностями здоровья, следовательно преодоление ограничений, включение гражданина с ограниченными возможностями здоровья в общественную жизнь подчеркивается в названии: «Петербург без границ». Продолжительность тура будет составлять 4 дня и 3 ночи. Дата начала тура 16 мая по 20 мая 2016 года.

Основной акцент тура будет ставиться на въездном туризме, а именно наземное обслуживание туристов с ограниченными возможностями прибывающих на пароме.

**Третий этап:** Анализ составляющих туристского продукта выявил те элементы, которые наиболее подходят для данного тура в силу предъявляемых характеристик.

Таким образом, в разрабатываемом туристском продукте будут присутствовать следующие элементы:

- Питание
- Проживание
- Экскурсионная программа
- Развлекательная программа
- Трансфер

Таким образом, необходимо будет определить какие объекты туристской инфраструктуры Санкт-Петербурга необходимо включить в данную программу и на основании этого построить маршрут тура. Оценка стоимости предложения на человека, возможно, будет осуществлена только после определения поставщиков, выборка которых будет основана на анализе их доступности для лиц с ограниченными возможностями, туристской привлекательности и их ценовой политики.

**Четвертый этап:** будет основан на калькуляции себестоимости тура и определении цены нетто и брутто. Себестоимость будет подсчитана исходя из тех цен, которые выставят поставщики и добавления маржинальной прибыли для самого разработчика, кроме этого необходимо определение комиссионных процентов от самого тура для агентов.

**Пятый этап:** Визуальное оформление программы тура, памяток и определение его оформления для выкладки в сайт. Оформление должно быть одновременно привлекательным и информационно полным, то есть оформление не должно препятствовать ознакомлению с туристическим продуктом и вводить в заблуждение.

Помимо этого, необходима наглядная иллюстрация самого маршрута, с подписанными пунктами остановки, предприятиями питания, достопримечательностями (желательно с кратким описанием) и местами проживания туристов. Лучше всего для такой иллюстрации подходят интерактивные карты на платформе Google или Яндекс.

Текст программы должен быть информативным, кратким и обязательно достоверным.

**Шестой этап:** Определение каналов сбыта самого продукта не менее важный этап разработки туристского продукта. На данном этапе необходимо определить то, как будет продаваться сам продукт, то есть необходимо продумать каналы и методы продвижения

исходя из сегмента потребителей, на который ориентирован тур, учесть их интересы, вкусы предпочтения и финансовые возможности. Маркетинговое исследование для продвижения туристского продукта основывается на теоретических и практических исследованиях.

### **3.3. Определение поставщиков услуг и маршрута тура**

Для обеспечения оригинальности тура разрабатываемого в данной работе необходимо включить наиболее привлекательные и объектов туристского показа, кроме того такой необходим такой элемент который бы позволил обеспечить конкурентное преимущество, но в то же время необходимо чтобы он соответствовал всем требованиям доступности. Согласно исследованиям РИА Новости в рамках проекта "Социальный навигатор» (май 2012) на основании показателей рейтинга доступности музеев Петербурга, что наиболее доступными объектами туристской инфраструктуры являются Государственный Эрмитаж, Петропавловская крепость, Храм Спас-на-Крови, Исаакиевский собор и Екатерининский парк.[36] Для формирования более разнообразного в плане объектов показа лиц с ограниченными возможностями следует добавить так же дополнительные развлекательные программы

Одним из наиболее интересных элементов русской культуры для иностранцев является русский балет, следовательно, необходимо провести анализ доступности театров Санкт-Петербурга для изучения возможности ввести в тур дополнительную программу в виде посещения балета. На основании исследования доступности проведенного фондом поддержки лиц с ограниченными возможностями «Единая страна», было выявлено, что наиболее доступным является Александринский театр. Соответственно после изучения репертуара на период июня было выявлено, что театр ставит балет «Лебединое озеро», стоимость зависит от той категории, где будет сидеть зритель. В саму стоимость тура будет заложена стоимость в от 2500 - 4000 рублей за билет с рассадкой в партере.

**Маршрут:** на основе исследований и изучении практического опыта туристических компаний, были выявлены наиболее привлекательные объекты которые необходимо включить. Таким образом, маршрут будет состоять из следующих объектов:

- Обзорная экскурсия: Невский проспект, Исаакиевская площадь, Исаакиевский собор, Сенатская площадь, Медный всадник, Спас-на-Крови, Летний сад, Марсово поле, Петропавловская крепость, Стрелка Васильевского острова, Дворцовая площадь
- Верхний и Нижний парк Петергофа и посещение Большого Петергофского дворца
- Царское село: Екатерининский парк и дворец

**Проживание:** отели 3-4\*(СокоС Васильевский и Карелия)

**Транспорт:** аренда микроавтобуса у компании «Пальмира»- 650 руб/час. Время подачи 1 час. Прогулочный катер с ночной экскурсионной программой- 1000 руб/чел

**Экскурсионная программа:** обслуживание гидом компании «Эклектика» 700 руб. /час ( Экскурсионная программа в целом занимает около 17 часов за весь тур)

Обзорная экскурсия по Санкт-Петербургу 3 часа с остановками у Исаакиевского собора и Медного всадника, Казанского собора и Банковского моста, Смольного собора и посещением Эрмитажа

**Питание:** Завтраки включены в стоимость проживания в отеле

Обеды стоимость зависит от предприятия питания, но в целом на маршруте варьируются от 450 до 700 руб./чел.

**Развлекательная программа:** спектакли Александринского театра и ночная прогулка на корабле на Неве – развод мостов. Прогулка на корабле представляет собой особенно большую сложность, так как необходимо не только подобрать корабль способный перевозить человека с ограниченными возможностями, но и выбрать такой пирс или причал на набережной Невы, куда возможно подъехать человеку с ограниченными возможностями.

**Программа тура:**

**1 день**

- Встреча в аэропорту или на вокзале, трансфер до гостиницы на специальном автобусе (доп.плата). Завтрак в кафе города. Сбор группы в 11:00. Обзорная экскурсия по городу(Невский проспект, Исаакиевская площадь, Исаакиевский собор, Сенатская площадь, Медный всадник, Спас-на-Крови , Летний сад , Марсово поле, Петропавловская крепость, Стрелка Васильевского острова, Дворцовая площадь)

- 14.00 - Обед в кафе города

- 15.00 - Посещение Эрмитажа- 1,5 часа

- Заселение в гостиницу

Свободное время

**2 день**

Завтрак в отеле (включен в стоимость). Сбор группы к 8.30. Выезд в 9.00 в Петергоф.

Прибытие в Петергоф в 10.30. Посещение Нижнего и Верхнего парка и Большого Петергофского дворца

14.00 - Обед в кафе Петергофа

15:00-Возвращение в город



Свободное время

По желанию посещение театра, балет «Лебединое озеро» (доп.плата)

### **3 день**

Завтрак в отеле. Сбор группы к 10 00. Освобождение номеров. Отправление в Царское Село в 10.00. Прибытие в 11.30. Экскурсия по Екатерининскому дворцу и парку.

14: 30 Обед в кафе Пушкина.

15.30. Возвращение в город. Трансферы до аэропорта либо до ж/д вокзала (за доп.плату)

### **3.4 Расчет стоимости тура и дополнительных услуг**

Калькуляция стоимости туристического продукта – это расчет себестоимости оказываемых услуг. Помимо себестоимости необходимо рассчитать ту часть цены тура, которая будет являться непосредственной маржинальной прибылью туроператора – цена нетто, как правило, в процентном соотношении данная цена составляет надбавку от 11% до 17 % от себестоимости тура. Размер маржинальной прибыли накладываемой на себестоимость зависит от сезона, во время которой проводится тур, от ценового сегмента потребительской аудитории, на которую рассчитан туристический продукт, ценовой политики проводимой туроператором и т.д. В данной работе маржинальная прибыль будет рассчитываться в размере 13 % , таким образом, цена нетто предполагает включение в себя маржинальной прибыли туроператора и увеличения себестоимости на 13%. [54]

Помимо расчета маржинальной прибыли туроператора, необходимо учесть и стоимость, которая будет отведена туристическому агенту. Цена, которая включает в себя и маржинальную прибыль и комиссию называется цена брутто. Комиссия турагенту зависит от тех договоренностей, которые заключены у него с туроператором. На практике обычно размер комиссии либо является фиксированной, в виде определенной суммы с каждого проданного тура, либо имеют вид процентной ставки от стоимости проданного тура. В данной работе, цена брутто предполагает включение комиссии в размере 12%

Основываясь на данную программу, и цены указываемые поставщиками на их сайтах, расчет себестоимости можно представить таким образом (Таблица 3.1.)

**Таблица 3.1. Расчет себестоимости туристического продукта**

Наименование	Ед. измерения	Продолжительность	Стоимость	Итого
<b>Транспорт</b>	час	20	650	13000
<b>Гид</b>	час	17	750	12750
<b>Проживание</b>				
<b>Сокок Васильевский 4*</b>	ночь	2	16 566	19879,2
<b>Отель Карелия 3*</b>	ночь	2	7 312	8774,4
<b>Входные билеты</b>				
Наименование	Ед. измерения	Продолжительность	Стоимость	Итого
<b>Обзорная экскурсия + Эрмитаж</b>	час	3	700	700
<b>Спас -на-Крови</b>	час	1,5		
<b>Петергоф</b>	час	4	750	750
<b>Царское село+Дворец+парк</b>	час	4	700	700
<b>Питание</b>				
<b>Обеды</b>	шт	3	500	1500
<b>Ужины</b>	шт	2	700	1400
<b>Еда для гида и водителя</b>	шт	4	500	3000

Дата тура с 16 июня 2016 года по 19 июня 2016 года. Стоимость указана с учетом цен на эти даты. На основании данных цен, следует, что итоговый расчет, с учетом надбавок для маржинальной прибыли туроператора и надбавок для агента будет выглядеть следующим образом (Таблица 3.2.)

**Таблица.3.2. Расчет итоговой стоимости**

Стоимость тура при разной категории размещения		
Отель	Сокок Васильевский 4*	Карелия 3*
Себестоимость	28 604	16 149
Нетто	32 322	18 248
Брутто	36 200	20 439
Цена брутто в евро (1 у.е.= 77руб)	<b>470</b>	<b>265</b>

Помимо расчета стоимости основной программы, необходимо указать стоимость дополнительных экскурсий (Таб. 3.3.), которые так же рассчитаны на основе цен указанных поставщиками [63] [68]

Таблица 3.3. Расчет стоимости дополнительной программы

<i>Александринский театр</i>				
Наименование	Время	Ед.измерения	Стоимость (руб)	ИТОГО
Билет	3,5	час	2500	2500
Сопровождение	5,5	час	600	3300
Трансфер	6,5	час	650	4225
<b>ИТОГО стоимость (руб) на 1 человека</b>				<b>10025</b>
<b>Стоимость на группу(руб)</b>				<b>3253</b>

Дополнительные программы так же необходимо рассчитать с учетом цен брутто и нетто, так как в предыдущей таблице (Таб.3.4.) была рассчитана себестоимость услуги. Стоимость услуги с учетом маржинальной прибыли туроператора и туристического агента указаны в таблице 3.4.

Таблица 3.4. Стоимость дополнительной программы

Наименование	Себестоимость На 1 человека	Стоимость нетто на 1 человека	Стоимость брутто на 1 человека
Театр	10 025	11 328	12 687
Наименование	Себестоимость на группу 10 чел.	Стоимость нетто на группу 10 чел.	Стоимость брутто на группу на группу 10 чел.
Театр	3253	3675	4 116

Изучение зарубежного опыта безбарьерного туризма продемонстрировало те современные тенденции, которые используются для популяризации данного направления туризма. Одним из наиболее продвинутых методов привлечения клиентов, является схема ценообразования с привлечением сторонних сопровождающих для людей с ограниченными возможностями довольно заниженной ценой. Это позволяет путешествовать как людям с небольшими финансовыми возможностями так туристами с ограниченными возможностями здоровья, которым необходимо сопровождение. В данной схеме используется метод, когда та часть скидки, которая предоставляется сопровождающим, делает тур более дорогим для человека с ограниченными возможностями. Для представления стоимости тура по данной схеме необходимо стоимость брутто (стоимость с наценкой для продажи и стоимости с которой идет комиссия) необходимо для сопровождающего сделать скидку в 40%, и следовательно

сделать соответствующую доплату для туриста с ограниченными возможностями. Стоимость тура при данной схеме будет выглядеть следующим образом (Таблица 3.5).

**Таблица 3.5. Стоимость тура при скидке для сопровождающего (в евро)**

<b>Отель</b>	<b>Сокол Васильевский 4*</b>	<b>Карелия 3*</b>
<b>Стоимость в обычном туре*</b>	470	265
<b>Стоимость для туриста с ограниченными возможностями</b>	658	371
<b>Стоимость для сопровождающего</b>	335	189

Исходя из представленных выше данных можно сделать вывод, что подобная схема ценообразования позволяет сделать цену для тех кто имеет низкий уровень дохода (студенты, молодые люди) довольно привлекательным для потребителя, и может оказаться востребованным на современном этапе развития туризма. Минусом подобной схемы может оказаться то что цена для туриста с ограниченными возможностями значительно повысилась, а следовательно он будет вынужден взять на себя дополнительные финансовые затраты.

В заключение работы, стоит отметить, что развитие безбарьерного туризма в России необходимо обеспечить обязательными условиями, не только созданием доступной среды, но и поддержкой туристического бизнеса со стороны государства. Создание социальных программ субсидирования туризма для лиц с ограниченными возможностями позволило бы стимулировать не только непосредственно туристический бизнес, инфраструктуру, предприятия индустрии туризма и сопряженные к нему сферы, но и социальную сознательность участников туристического рынка. Программа поддержки позволила бы создать фактическую доступную среду, так как туристические предприятия сами бы стремились создать все необходимые условия для привлечения новых клиентов, а значит, и соответствовать их запросам.

## Заключение

На основании проведенного исследования, можно сделать следующие выводы:

- Безбарьерный туризм является одним из наиболее перспективных и актуальных направлений современной туристической деятельности. Слабая изученность направления безбарьерного туризма в России становится причиной неопределенности понятийного аппарата, и как следствие возникновения нарушения понимания самого термина. В силу этого необходимо четкое закрепление того или иного термина не только в российском законодательстве но и на международном уровне. Дальнейшее развитие данного направления предполагает большие перспективы и для его теоретического осмысления необходимо учитывать все те понятия, которые вкладывают не только сами исследователи этого вопроса, но и сами представители лиц с ограниченными возможностями.

- Человек с ограниченными способностями представляет собой особую категорию потребителя туристских услуг, при предоставлении туристических услуг которому необходимо учитывать ряд особых требований к продукту по физическим, психологическим и медицинским показателям, помимо удовлетворения потребности туриста относительно туристского продукта

- Исследование отечественного нормативно-правовой основы безбарьерного туризма позволило сделать следующие выводы: современное российское законодательство в сфере защиты прав лиц с ограниченными возможностями имеет характерные черты переходного периода: нормативно-правовая документация состоит в основном из декларативных положений, чаще всего не подкрепленных соответствующими актами и не готовых к внедрению в практику, а официальные доклады о реализации прав и положении уязвимых групп населения не отражают реальности и не выносятся на широкое обсуждение. Тем не менее, нельзя не отметить тот факт что за последнее время можно наблюдать положительное развитие законодательства, которому главным образом способствовало подписание Конвенции о правах лиц с ограниченными возможностями, и что позволило в значительной мере ускорить сокращение отставание уровня российского законодательства от международных норм по отношению к лицам с ограниченными возможностями.

- Анализ составляющих туристского продукта выявил необходимость комплексного формирования тура с учетом особых требований к характеристикам ее составных частей. Для формирования туристского продукта требовалось выявление

перечня доступных туристских объектов, которые представляют собой интерес для туриста, и кроме того являются доступными для посещения туристами с ограниченными возможностями. Анализ средств размещения на предмет наличия номеров с удобствами для гостей с ограниченными возможностями выявила сильную ограниченность базы размещения для развития безбарьерного туризма в Санкт – Петербурге. Наличие крайне низкого значения числа гостиниц (по разным данным от 17 до 30) имеющих в своем номерном фонде больше 2 номеров для лиц с ограниченными возможностями, является фактором оказывающим тормозящий эффект на развитие данного направления туризма. Помимо этого, особые требования к транспорту, технически оснащенному для перевозки лиц с ограниченными возможностями, так же представляет собой значительную трудность, что так как ограниченное число транспортных компаний города предлагают аренду транспорта, также имеющих небольшой автопарк, отвечающий требованиям перевозки лиц с ограниченными возможностями. Следовательно, помимо проблемы доступности среды и слабо развитого законодательства, существует значительный круг факторов, препятствующих развитию безбарьерного туризма в России.

- Анализ практического опыта зарубежной и отечественной туристской индустрии в сфере безбарьерного туризма выявил значительное отставание российского туризма для лиц с ограниченными способностями от уровня развития в европейских странах. Причиной такого отставания служит низкий уровень развития условий, которые обуславливают эффективное функционирование безбарьерного туризма: доступность среды, качественное информационное обеспечение, неэффективное продвижение национального туристского продукта. Для преодоления данных проблем настоятельно требуется расширить законодательную базу в сфере социальной защиты уязвимых слоев населения, принятие нормативно-правовых актов и государственных программ субсидирования данного направления туризма, которые бы оказали стимулирующее воздействие на туристический бизнес. Подобная поддержка позволит не только привлечь новые туристские потоки, сформировать благоприятный имидж туристической индустрии, но поддержать лиц с ограниченными возможностями в реализации их прав. Осваивание новой ниши для развития позволит туристической отрасли получить новые источники дохода во время сложной экономической ситуации в стране и падении спроса на туристические услуги. Следовательно, России пока только предстоит изучить опыт зарубежных коллег и создать все необходимые условия способствующее продвижению безбарьерного туризма.

- Исследование туристских ресурсов, на основе их туристической привлекательности и доступности для лиц с ограниченными возможностями позволило разработать продукт безбарьерного туризма «Петербург без границ» с использованием схемы предоставления скидки для сопровождающего туриста с ограниченными возможностями. Данная схема определила возможность привлечения сопровождающих для лиц с ограниченными возможностями во время их туристической поездки. Основная сложность применения подобной схемы заключается в необходимости такого сопровождающего, который готовый взять на себя ответственность за другого человека, имеющего ограничения по здоровью, и сопровождаемого, способного, понести значительные финансовые расходы, в том числе и оплатить ту скидку, которая предоставляется сопровождающему. С другой стороны, такая схема открывает почти неограниченные возможности для путешествий, даже для активного и экстремального отдыха, а следовательно оказывает не только стимулирующее воздействие на развитие безбарьерного туризма и диверсификацию его предложения, но и значительным образом способствует интеграции лиц с ограниченными возможностями в общество. Схема предоставления скидки для сопровождающего человека с ограничениями по здоровью пока остается крайне слабо изученной и только начинает вводиться в практику безбарьерного туризма. Эффект оказываемый подобной схемой еще только предстоит изучить, но уже на данный момент можно предположить, что она позволит с одной стороны воздействовать развитие безбарьерного туризма, но и с другой окажет благотворное влияние на индустрию туризма в целом.

## Список литературы

### *Нормативно-правовые акты*

1. Конвенция о правах инвалидов, принятая резолюция 61/106 Генеральной Ассамблеи ООН от - 13.12.2006//Собрание законодательства РФ- 2013.- N 6 (11фев). ст. 468
2. Всемирная программа действий в отношении инвалидов резолюцией 37/52 Генеральной Ассамблеи ООН от 3 декабря 1982 года - URL: [http://www.un.org/ru/documents/decl\\_conv/conventions/disability](http://www.un.org/ru/documents/decl_conv/conventions/disability) - (дата обращения 12.02.16)
3. О защите прав потребителей Федеральный закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. от 13.07.2015)// Российской газета. - 1992. - N 15, (7 апр.). ст. 766
4. О социальной защите инвалидов в Российской Федерации Федеральный закон РФ от 24.11.1995 N 181-ФЗ (ред. от 29.12.2015)// Собрание законодательства РФ.- 1995 - N 48 (27 нояб.) ст. 4563
5. Об основах туристской деятельности в Российской Федерации Федеральный закон от 24.11.1996 № 132-ФЗ (в ред. Федеральных законов от 03.05.2012 № 47-ФЗ). //Собрание законодательства РФ. -1996 – N 49 (2 дек) ст. 5491
6. О ратификации Конвенции о правах инвалидов Федеральный закон (от 27.04.2012 г.) //Российской газета.- 2012 - N 100 (5 мая)
7. О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам социальной защиты инвалидов в связи с ратификацией Конвенции о правах инвалидов" (с изменениями и дополнениями) Федеральный закон от 1 декабря 2014 г. N 419-ФЗ// Российская газета. - 2014 - N 278
8. Градостроительный кодекс Российской Федерации" от 29.12.2004 N 190-ФЗ (ред. от 30.12.2015) (с изм. и доп., вступ. в силу с 10.01.2016) // Российская газета.– 2004- N 290
9. Воздушный кодекс Российской Федерации от 19 марта 1997 г. N 60-ФЗ. Статья 106.1// Собрание законодательства РФ.-1997- N 12(24 март) ст. 1383
10. Доступная среда государственная программа Российской Федерации на 2011 - 2015 годы (утв. постановлением Правительства РФ от 17 марта 2011 г. N 175)// Официальный портал государственных программ РФ – [Электронный ресурс]- URL: <http://programs.gov.ru/Portal/programs/passport/4> - (дата обращения 23.02.16)
11. Об утверждении и вводе в действие технологии резервирования мест и организации перевозки пассажиров на местах для лиц с ограниченными возможностями в поездах дальнего следования Распоряжение Открытого Акционерного Общества «Российские железные дороги» от 11 марта 2014 г. № 622р// Экономика железных дорог. – 2014 - N 5 с. 158-165



12. Итоговый доклад о результатах деятельности Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации за 2015 год// Официальный портал Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации. - URL: <http://www.rosmintrud.ru/docs/mintrud/analytics/114> - (дата обращения - 20.02.16)
13. Всемирный доклад об инвалидности. Всемирная Организация Здравоохранения: Женева. : 2011. [Электронный ресурс] – URL: [http://www.who.int/disabilities/world\\_report/2011/summary\\_ru.pdf?ua=1](http://www.who.int/disabilities/world_report/2011/summary_ru.pdf?ua=1) - (дата обращения 18.02.16)

#### ***Нормативно-технические документы***

14. ГОСТ Р 50844-95. Автобусы для перевозки лиц с ограниченными возможностями. Общие технические требования – М.: Госстандарт России- 1995г.
15. ГОСТ Р 51090-97. Средства общественного пассажирского транспорта. Общие технические требования доступности и безопасности для лиц с ограниченными возможностями– М.: Госстандарт России- 1997г.
16. ГОСТ Р 50955-96. Вагоны электропоездов. Технические требования для перевозки инвалидов– М.: Госстандарт России- 1996г.
17. ГОСТ Р 52875-2007 - Указатели тактильные наземные для инвалидов по зрению. Технические требования» – М.: Госстандарт России- 2007.
18. ГОСТ Р 55966-2014 - Лифты. Специальные требования безопасности к лифтам, используемым для эвакуации инвалидов и других маломобильных групп населения» – М.: Госстандарт России- 2014.
19. СП 59.13330.2012 - Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения. Строительство.-М.:Министерство строительства и жилищно-коммунального хозяйства, 2015.
20. СП 35-102-2001 «Жилая среда с планировочными элементами, доступными для инвалидам» Строительство. - М.:Министерство строительства и жилищно-коммунального хозяйства, 2001
21. СП 35-103-2001 «Общественные здания и сооружения, доступные маломобильным посетителям»
22. СП 35-101-2001 "Проектирование зданий и сооружений с учетом доступности для маломобильных групп населения. Общие положения" (одобрен постановлением Госстроя РФ от 16 июля 2001 г. N 70)

#### ***Библиографический список***

23. Агеева Н.В. «Отношение российского общества к людям с инвалидностью: социологический аспект// Известия Южного Федерального Университета. Технические науки. Выпуск № 1 / том 56 / 2006
24. Адаптация объектов туристской инфраструктуры к приему людей с ограниченными возможностями здоровья: опыт России и Европы. Санкт-Петербургский

- государственный университет сервиса и экономики, Институт туризма и международных экономических отношений 2013// Материалы круглого стола. 2013- [ Э л е к т р о н н ы й   р е с у р с ] – Р е ж и м   д о с т у п а :URL: [http://gov.spb.ru/gov/otrasl/c\\_tourism/news/31873/](http://gov.spb.ru/gov/otrasl/c_tourism/news/31873/)- [дата обращения 18.04.2016]
25. Асылгараева Э.Н., Гутман Л.Б. Методические рекомендации по оборудованию входной группы и санитарно-бытовых помещений с учетом требований обеспечения доступности для людей с инвалидностью; Управление социальной защиты населения г. Ижевска – Ижевск, Экспертно-консультационный центр «Эврика» 2013. – 55 с.
26. Бавельский А.Д., Зорина Г.И., Ручин А.А. Безбарьерный туризм в Москве: учебно - методическое пособие; под науч.ред. И.В. Зорина; Комитет по туризму и гостиничному хозяйству города Москвы. – М.:Логос, 2011. – 168с
27. Баязитова А. Количество инвалидов ограничат. Сайт для лиц с ограниченными возможностями «Дислайф»- [Электронный ресурс]- Режим доступа:URL: <http://dislife.ru/articles/view/9787>
28. Добрикова Е. Равные среди равных: новые гарантии для людей с ограниченными возможностями// Закон и Право.- 2014 - № 24. с 210-213
29. Дмитриева О. Барьерное самочувствие// Российская газета – 2012- №5762 (89).
30. Ефремова М.В. Нормативный аспект формирования доступной среды для лиц с ограниченными возможностями//Уникальные исследования XXI века.- 2015 - № 6 (6). С. 28-33
31. Зайцева Н.А Шуравина. Д.Б. Безбарьерный туризм: учебное пособие — М.: КНОРУС, 2016.—176 с.
32. Исаев А. Трудоустройство инвалидов// Российская газета. – 2015- №6825 (254).
33. Карпова Г.А., Яковлева К.Г. Социальный и безбарьерный туризм: механизмы институционального развития – СПб. : Изд-во СПбГУЭФ, 2012.- С.159.
34. Киреева Ю.А. Проблемы развития безбарьерного туризма в России// Вестник РМАТ. Туристика. – 2014 - №2. С.41-45.
35. Куприянов Ф. Коляску - к трапу. Исполнился год новым правилам авиаперевозок инвалидов// Российская Газета. – 2014 - №6471 (199)
36. Липатова И.И. Рейтинг доступности музеев г. Санкт- Петербурга //РИА-Новости, Культурные лаборатории. Проект Социальный навигатор. - [Электронный ресурс] - 2 0 1 2 – Р е ж и м   д о с т у п а : URL: [http://ria.ru/ratings\\_urban\\_environment/20120719/678377162.html](http://ria.ru/ratings_urban_environment/20120719/678377162.html)-

37. Магомедов Р.Р., Гордеев Р.М., Попова М.Р. Доступный «Безбарьерный туризм» для лиц с ограниченными возможностями здоровья //Современные проблемы науки и образования.- 2015- №1/1 с.183-192
38. Маньшина Н. Россия без барьеров, или Перспективы развития туризма для инвалидов. Сайт туристической компании «Санкуртур». – 2010- [Электронный ресурс] – Режим доступа:URL: <http://sankurtur.ru/press/item/3000/> - (дата обращения -18.02.16)
39. Межова Л.А., Летин А.Л., Луговская Л.А. Теория и практика организации инклюзивного туризма в России и за рубежом// Современные проблемы науки и образования.- 2015- № 1-1. С.-31-34
40. Педосюк Ю.Ф. Проблемы формирования безбарьерной среды для развития доступного туризма.// Вестник РМАТ.Туристика.- 2014- № 3. С.20-25.
41. Плисова Т.О. Создание специализированных туров. Создание специализированных туров для людей с ограниченными возможностями в Санкт-Петербурге. VI Международная студенческая электронная научная конференция «Студенческий научный форум» 15 февраля – 31 марта 2014 года. – [Электронный ресурс] - URL: <http://www.scienceforum.ru/2014/pdf/3531.pdf> - (дата обращения 12.04.2016)
42. Радыгина Е.Г. Создание безбарьерной среды в средствах размещения для гостей с ограниченными возможностями//Концепт – 2014- №5.С. 1-7.
43. Репина М.Г. Особенности правового регулирования оказания туристских услуг лицам с ограниченными физическими возможностями на территории российской федерации.//Вестник РМАТ. Туристика.- 2015- №1. С.40-45
44. Ромашина Н. 2015 год в турбизнесе Россия потеряла 70% туроператоров.//Деловой Квартал.- 2015- № 11(25). С.23-24
45. Смирнова Д.Б. Стратегическое развитие безбарьерного туризма (на примере г. Москвы):автореф.дис...канд.эк.наук:08.00.05/Смирнова Дарья Борисовна.-М.,2013. – 28с.
46. Смирнова Д.Б. Безбарьерная среда первый шаг к развитию безбарьерного туризма в России (на примере Московского региона)//Управление экономическими системами. Электронный научный журнал. – [Электронный ресурс]- URL: <http://uecs.ru/logistika/item/2349-2013-09-17-06-31-27-> (дата обращения 11.04.2016)
47. Соколов Д.В. Инвалиды в СССР.- Сайт для лиц с ограниченными возможностями «Дверь в мир» – [Электронный ресурс] – Режим доступа:URL: <http://doorinworld.ru/stati/778-invalidy-v-sssr> (дата обращения 12.04.2016)

48. Титова Л. Возможен ли в России безбарьерный туризм?//Сайт для лиц с ограниченными возможностями «Дислайф» 5.04.2012.- [Электронный ресурс]- Режим доступа:URL: <http://dislife.ru/articles/view/18228> - ( дата обращения 13.03 2016)
49. Труд и занятость инвалидов: Федеральная служба государственной статистики. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: URL: [http://www.gks.ru/wps/wcm/connect/rosstat\\_main/rosstat/ru/statistics/population/disabilities/#](http://www.gks.ru/wps/wcm/connect/rosstat_main/rosstat/ru/statistics/population/disabilities/#) - (дата обращения 12.02.2016)
50. Уровень инвалидизации населения в России. Федеральная служба государственной статистики - [Электронный ресурс] – Режим доступа: URL: [http://www.gks.ru/wps/wcm/connect/rosstat\\_main/rosstat/ru/statistics/population/disabilities/#](http://www.gks.ru/wps/wcm/connect/rosstat_main/rosstat/ru/statistics/population/disabilities/#) - (дата обращения 17.02.2016)
51. Фурсов С. А. Социально-политические проблемы людей с инвалидностью в современной России и пути их решения// Ученые записки Российского государственного социального университета- 2009- № 4
52. Цаликова В.В. Организационно-экономические основы развития региональной системы социального обслуживания лиц с ограниченными возможностями здоровья: автореф.дис...канд. экон.наук:08.00.05/Цаликова Вероника Владимировна. – М.,2013. -25 с.
53. Яковлева К.Г. Формирование доступности туристской среды для лиц с ограниченными возможностями в рамках реализации государственной программы «Доступная среда» 2011-2015 гг. // Известия Санкт-Петербургского университета экономики и финансов.- 2012- № 2. С. 137-139.
54. Яковлева К.Г. Институциональные основы развития социального и безбарьерного туризма: автореф.дис...канд.эк.наук:08.00.05/Яковлева Ксения Германовна.- СПб.,2012.
55. Accessible tourism: Challenges and Opportunities//Sustainable Tourism Cooperative Research Centre - [Электронный ресурс] – Режим доступа:URL: [http://www.accessibletourism.org/resources/crc\\_accessible\\_tourism\\_final\\_en.pdf](http://www.accessibletourism.org/resources/crc_accessible_tourism_final_en.pdf)
56. Ambrose I., Buhalis D., Darcy S., Best Practice in Accessible Tourism: Inclusion, Disability, Ageing Population and Tourism. – Sidney.:Channel View Publications, Australia 2012.-408 p.
57. Bowtell, J. Assessing the value and market attractiveness of the accessible tourism industry in Europe: a focus on major travel and leisure companies, Journal of Tourism Futures,2015, 1(3), 203 – 222

58. Buhalis, D., Eichhorn V., Michopoulou E. & Miller G., Accesability market and Stakeholder analisys.OSSATE –University of Surrey. UK, 2015.- 88 p.
59. Darcy, S., & Dickson, T. A Whole-of-Life Approach to Tourism: The Case for Accessible Tourism Experiences. Journal of Hospitality and Tourism Management, 2009. 16(1), 32-44
60. Pagan R. The contribution of holiday trips to life satisfaction: the case of people with disabilities, Current Issues in Tourism, 2015,18(6), 524-538
61. Patterson, I. Developing a Meaningful Identity for People with Disabilities through Serious Leisure Activities. World Leisure Journal, 2011.20(2), 41-51
62. Poria, Y. ,Reichel, A. & Brandt, Y. People with disabilities visit art museums: an exploratory study of obstacles and difficulties, Journal of Heritage Tourism, 2009.4 (2), 117-129.

***Ссылки на интернет-ресурсы:***

63. Сайт Александринского театра. URL: <http://www.alexandrinsky.ru/repertuar/afisha-> (дата обращения 12.04.1016)
64. Карта доступности объектов жизнедеятельности для лиц с ограниченными возможностями фонда «Единая страна». – Режим доступа: URL: <http://kartadostupnosti.ru-> (дата обращения 12.02.2016)
65. Карта доступности объектов жизнедеятельности для лиц с ограниченными возможностями, созданная в рамках Государственной программы «Доступная среда» 2011-2015 гг.- URL: <http://zhit-vmeste.ru/map/-> (дата обращения 16.02.2016)
66. Карта доступности объектов жизнедеятельности для лиц с ограниченными возможностями г. Москвы. – Режим доступа:URL: <http://www.invamos.ru/-> (дата обращения 18.02.2016)
67. Сайт туристической компании для лиц с ограниченными возможностями «Либерти». – Режим доступа:URL: <http://www.libertytour.ru-> (дата обращения 12.04.2016)
68. Официальный городской туристский портал Санкт-Петербурга - Режим доступа:URL: <http://www.visit-petersburg.ru/ru-> (дата обращения 23.02.16)
69. Accessible Holidays in Italy – Official site of the non-profit organization a department specializing in tourism for individuals with disabilities. – [Электронный ресурс] - Режим доступа:URL: <http://www.accessibleitaly.com-> (дата обращения 15.02.2016)
70. Accessible Traveller. Travel Blog.UK// Martyn Sibley. – Режим доступа:URL: <http://www.martynsibley.com>
71. Curb Free With Cory Lee - Sharing the world from a wheelchair user's perspective. Travel blog //Cory Lee.- Режим доступа:URL: <http://www.curbfreewithcorylee.com>
72. European Network for Accessible Tourism - non-profit association for accessible tourism of Europe.Официальный информационно-справочный портал общественной

- организации «European Network for Accessible Tourism» - [Электронный ресурс]—  
Режим доступа: URL: <http://www.accessibletourism.org>- (дата обращения 23.02. 2016)
73. Official Website of tour operator for visually impaired people «Traveleyes» -  
URL:<http://traveleyes-international.com/>
74. Holiday With Wheelchair Users. Travel Blog. UK// Rob and Bridget Bimble.- URL:  
<http://www.thebimblers.com>-
75. Official Tourist Information Website of accessible tourism operator «Accessible Journeys». USA – [Электронный ресурс] - Режим доступа: URL:  
<http://www.disabilitytravel.com>- ( дата обращения 25.03.2016)
76. Official Tourist Information Website of accessible tourism operator «Liberty». Russia –  
[Электронный ресурс] - Режим доступа:URL: <http://www.accessiblerussia.com>

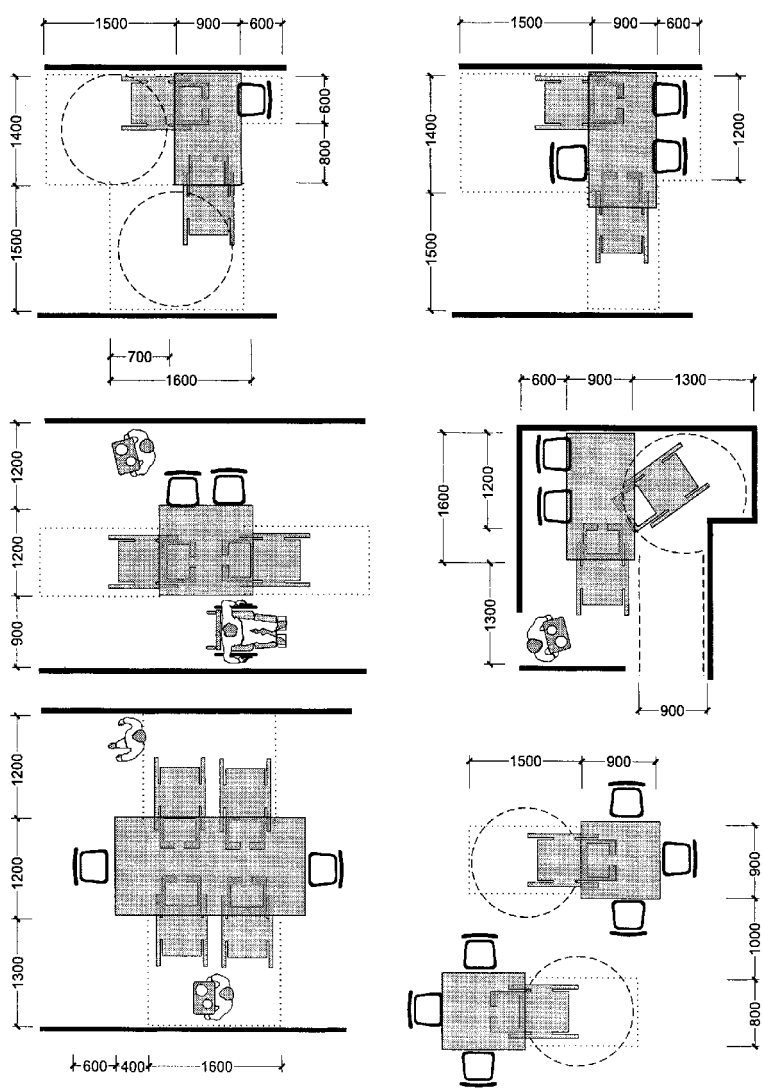
## Приложения

### Приложение А. Классификация категорий и групп инвалидности в РФ [4]

Группа	Уровень нарушения
<b>I</b>	Неспособность к самообслуживанию или полная зависимость от других лиц. Неспособность к самостоятельному передвижению и полная зависимость от других лиц. Неспособность к ориентации (дезориентация). Неспособность к общению и контролировать свое поведение.
<b>II</b>	Способность к самообслуживанию и передвижению с помощью вспомогательных средств и (или) с помощью других лиц. Неспособность к трудовой деятельности или способность в специально созданных условиях. Неспособность к обучению или способность только в специальных учебных заведениях. Способность ориентации во времени и пространстве с использованием вспомогательных средств и(или) специально оборудованного рабочего места, с помощью других лиц. Способность к общению с использованием вспомогательных средств и (или) с помощью других лиц
<b>III</b>	Способность к самообслуживанию и самопередвижению с использованием вспомогательных средств и (или) с помощью других лиц. Способность к обучению в заведениях общего типа при соблюдении специального режима учебного процесса (или) с помощью вспомогательных средств, с помощью других лиц (кроме обучающего персонала).Способность к выполнению трудовой деятельности при условии снижения квалификации или уменьшения объема производственной деятельности, невозможности выполнения работы по своей профессии. Способность к общению, характеризующаяся снижением скорости, уменьшением объема усвоения, получения и передачи информации

**Приложение В. Примеры размещения мест в залах предприятий общественного питания[21]**





Приложение С. Зарубежные

страны, в которых наиболее развит безбарьерный туризм[39]

Название страны	Безбарьерная среда	Виды туризма
Испания	Адаптированы все элементы туристкой инфраструктуры почти на 90%	Горно-лыжный, парусный, научно-познавательный, пляжный
Финляндия	Адаптированы все элементы туристкой инфраструктуры почти на 70%	Рейма Кантри (сафари на собаках, лошадях, четырехколесных мотоциклах, снегоходах, рыбная ловля, гребля, плавание на плотках и лыжи), гольф или в кёрлинг
Израиль	Адаптированы все элементы туристкой инфраструктуры почти на 85%	Культурно-познавательный, пляжный, религиозный
Греция	Адаптированы все элементы туристкой инфраструктуры почти на 65%	Культурно-познавательный для незрячих
Венгрия	Адаптированы все элементы	Преобладает культурно-

	туристкой инфраструктуры почти на 65%	познавательный, пляжный, лечебно-оздоровительный
Чехия	Адаптированы все элементы туристкой инфраструктуры почти на 95%	Культурно-познавательный, лечебно-оздоровительный, осязательные тропинки в мир, организация международных фестивалей для людей с ограниченными возможностями здоровья, горно-лыжный, скутерный, интеллектуальный.
Германия	Адаптированы все элементы туристкой инфраструктуры почти на 95%	Культурно-познавательный, лечебно-оздоровительный
Франция	Адаптированы все элементы туристкой инфраструктуры почти на 85%	Культурно-познавательный, лечебно-оздоровительный, горно-лыжный, скутерный, интеллектуальный.
Великобритания	Адаптированы все элементы туристкой инфраструктуры почти на 85%	Культурно-познавательный, лечебно-оздоровительный, интеллектуальный.
США	Адаптированы все элементы туристкой инфраструктуры почти на 80%	Культурно-познавательный, лечебно-оздоровительный, Параолимпийские игры
Австралия	Адаптированы все элементы туристкой инфраструктуры почти на 75%	Культурно-познавательный, экологический, пляжный, парусный, дайвинг

Приложение D. Развитие безбарьерного туризма в России [39]

<b>Название страны</b>	<b>Безбарьерная среда</b>	<b>Виды туризма</b>
<b>Москва</b>	Адаптированы все элементы туристкой инфраструктуры почти на 30%	Культурно-познавательный, лечебно-оздоровительный
<b>Санкт-Петербург</b>	Адаптированы все элементы туристкой инфраструктуры почти на 30%	Культурно-познавательный, лечебно-оздоровительный, интеллектуальный
<b>Саратов</b>	Адаптированы все элементы туристкой инфраструктуры почти на 5%	Культурно-познавательный
<b>Республика Адыгея</b>	Адаптированы все элементы туристкой инфраструктуры почти на 5%	Культурно-познавательный
<b>Республика Татарстан</b>	Адаптированы все элементы туристкой инфраструктуры почти на 5%	Культурно-познавательный
<b>Республика Карелия</b>	Адаптированы все элементы туристкой инфраструктуры почти на 4%	Культурно-познавательный, экологический
<b>Ханты-мансийский автономный округ</b>	Адаптированы все элементы туристкой инфраструктуры почти на 5%	Культурно-познавательный, экологический, лыжный
<b>Сочи</b>	Будет создана без барьерная среда с адаптацией всех элементов туристкой инфраструктуры почти на 60%	Культурно-познавательный, лечебно-оздоровительный, интеллектуальный, Параолимпийский комитет
<b>Воронеж</b>	Безбарьерная среда находится на	Фестивальный туризм

	первоначальной стадии развития	(Воронежский региональный фестиваль авторской песни «Рамонский родник»)
--	--------------------------------	---

Приложение Е. Туристские предприятия России в сфере безбарьерного туризма[39]

Город	Название фирмы	Краткое описание
Москва	«Амадэль Тур»	Туроператор по Греции и странам Латинской Америки, работающий с туристами с ограниченными возможностями здоровья и колясочниками и лицами, нуждающимися в гемодиализе.
Москва	Агентство ВЕЛЛ	Агентство создавалось с целью оказания помощи в социально-культурной реабилитации лиц с ограниченными возможностями через путешествие.
Москва	АНКО «Инватур»	Некоммерческая организация Благотворительный Фонд «Социальная адаптация лиц с ограниченными возможностями и молодежи». Основная цель фонда – содействие социальной адаптации и реабилитации лиц с ограниченными возможностями через экскурсионный туризм, интеграция в социум
Москва	«Парилис–Инватур»	Компания «Парилис–инватур» была создана группой энтузиастов-любителей путешествий, которые однажды задумались о тех людях, которые в силу тех или иных ограничений по здоровью имеют гораздо меньше возможностей увидеть как собственную, так и другие страны.
Санкт-Петербург	«Либерти»	Специализированная туристическая компания для лиц с ограниченными возможностями. Организует адаптированные туры по Санкт-Петербургу, предлагает услуги по въездному и выездному инватуризму.
Братск	ООО «ГЛОРИ ТУРЫ»	Помимо стандартного туристского сервиса агентство ведет специализированное направление работы по подбору туров для взрослых и детей с нарушением слуха, зрения, речи, опорно-двигательного аппарата, а также иных маломобильных групп населения.
Тула	ООО Социальный туризм»	Оказывает разнообразные туристские услуги, предлагает гибкую систему скидок своим клиентам.
Лермонтов, Ставропольского края	ГБУСО «Лермонтовский комплексный центр социального обслуживания»	Центр реализует программы социального туризма для пожилых граждан.